



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de
Trujillo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Marín Vásquez, Neyla Mariel (ORCID: [0000-0003-4820-0477](https://orcid.org/0000-0003-4820-0477))

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús (ORCID: [0000-0002-5514-6707](https://orcid.org/0000-0002-5514-6707))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis es dedicada, primeramente, a Dios Todopoderoso, por regalarme la dicha de estar con vida, por siempre estar pendiente de todas mis acciones y protegerme de toda enfermedad, por haberme hecho una persona de corazón fuerte, por guiar mis pasos por el camino correcto y firme hacia el logro de mis metas y por mantener a mi lado a personas que han sido mi apoyo y me han brindado su amistad y enseñanzas a lo largo de este proceso.

Dedico esto a mis padres, a los que tanto amo, sus consejos, por siempre velar por mi bienestar y brindarme una buena educación. Por su paciencia y cariño, por siempre buscar que fuera una mujer segura de mí misma.

También me dirijo a mi esposo Carlos e hijas (Nohelia y Sammer) que son las personas más importantes en mi vida y que han estado alentándome en todo momento y se sienten tan orgullosos del lugar donde me encuentro.

De forma muy especial a mi asesor, Edwards Jesús Aguirre Espinoza, por su guía, asesoramiento y su perseverancia para permitirme lograr este gran anhelo de culminar exitosamente este trabajo de tesis.

Agradecimiento

Rindo un especial agradecimiento a todas las personas que me apoyaron en el desarrollo de la presente tesis de maestría.

Agradezco a Dios por permitir que este suceso ocurra en mi vida, a mis padres por el amor y la dedicación puesta en mí, a mis familiares por sus muestras de apoyo.

También hago mención a la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su magnífico aporte en la formación de profesionales capacitados para el progreso de nuestra sociedad.

Un agradecimiento a las autoridades y plana docente de la Escuela de Post Grado, quienes se esmeran por una educación de calidad y por impartir sus valiosos conocimientos, entre ellos mi estimado asesor, Edwards Jesús Aguirre Espinoza.

Gracias a todos en general, por su colaboración que me ha permitido culminar con este ardua y a la vez gratificante tesis.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.MÉTODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 1.	Correlación Gestión Municipal y Calidad del servicio al usuario.....	18
Tabla 2.	Gestión Municipal	19
Tabla 3.	Calidad del Servicio al usuario	20
Tabla 4.	Correlación Calidad del servicio al usuario y Normatividad	21
Tabla 5.	Correlación Calidad del servicio al usuario y Administración.....	22
Tabla 6.	Correlación Calidad del servicio al usuario y Compromiso Organizacional	23
Tabla 7.	Correlación Calidad del servicio al usuario y Seguridad Ciudadana.....	24
Tabla 8.	Normatividad.....	25
Tabla 9.	Administración	26
Tabla 10.	Compromiso Organizacional.....	27
Tabla 11.	Seguridad ciudadana.....	28
Tabla 12.	Aspectos tangibles	29
Tabla 13.	Fiabilidad	30
Tabla 14.	Sensibilidad	31
Tabla 15.	Seguridad	32
Tabla 16.	Empatía.....	33

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo el delimitar cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad del distrito de Trujillo – 2021. Ante esto se hizo uso de un estudio de propósito básica, alcance correlacional y enfoque cuantitativo. Además, su diseño fue no experimental y de corte transversal. Se emplearon cuestionarios de escala ordinal para cada variable de estudio. Los resultados tras concluir con pruebas de Rho de Spearman para la relación entre las variables señalaron que el coeficiente de correlación fue de 0,976 y un nivel de significancia de 0,000. Además, el nivel de gestión municipal según el 39% de los encuestados fue muy alto, mientras que para la calidad del servicio al usuario predominó el nivel muy alto con un porcentaje de 40%. Se concluyó, por tanto, que existe una muy fuerte relación entre gestión municipal y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021.

Palabras clave: calidad de servicio al usuario, gestión municipal, seguridad ciudadana

Abstract

The objective of this research is to delimit the relationship between the quality of municipal management and user service in the municipality of the district of Trujillo - 2021. For this purpose, a study of applied purpose, correlational scope and quantitative approach was used. In addition, its design was non-experimental and cross-sectional. Ordinal scale questionnaires were used for each study variable. The results after concluding with Spearman's Rho tests for the relationship between municipal management were a correlation coefficient of 0.31 and a significance level of 0.659. In addition, the level of municipal management according to 46% of the respondents was low, while the quality of user service predominated with a percentage of 49.50% followed by an also high percentage of low level, 33.50%. It was concluded, therefore, that there is no relationship between municipal management and quality of user service in the area of works in the district municipality of Trujillo - 2021.

Keywords: quality of user service, municipal management, citizen security.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio presentado, el cual abarca los temas de gestión municipal y la calidad de servicio al usuario, es de importancia debido a su pertinencia en las sociedades actuales, para lograr el crecimiento de una comunidad es necesario autoridades sumamente preparadas que puedan ejercer un papel fundamental en el ámbito de la gestión municipal y que, además se preocupen porque las instalaciones y personal del gobierno brinden un servicio de calidad.

La gestión municipal es imprescindible para el desarrollo de las sociedades, no solo a nivel local, sino que estos esfuerzos se suman para gestionar el desarrollo de las naciones. La importancia de la gestión municipal se manifiesta en diversos campos de acción, entre ellos, la mejora en infraestructura, la gestión de servicios básicos, el crecimiento urbano, el crecimiento económico, el servicio al ciudadano, entre otros. Como reflexiona (Tuluy, 2003), los gobiernos locales son la verdadera cara del estado y el máximo fundamento de la democracia. En la región latinoamericana es imprescindible la elección de líderes efectivos que puedan identificar y satisfacer las necesidades de los pobladores.

La importancia de las gestiones locales, queda evidente, ante la capacidad que tienen de conocer de cerca los requerimientos de los ciudadanos, así como en la facultad de poder responder en forma rápida y efectiva a estos requerimientos. Esto, justifica en gran medida la importancia de la descentralización. Es por ello que, en el devenir de los últimos años, la administración pública ha empezado a transitar de una gestión de tipo burocrática y cerrada hacia una gestión enfocada en el servicio al usuario. Como explica (Benvenuto, 2015) la eficacia y desempeño de la gestión pública están relacionados con la calidad del servicio y la redefinición del ciudadano (consumidores, clientes usuarios); esto significa realizar una gestión basándose en la demanda por encima de la oferta y dotar a los ciudadanos de capacidades de control e información.

Es decir, se trata de un modelo abierto en el que la razón de ser de la gestión pública, entre ellas, la administración municipal tenga un enfoque de afuera hacia adentro.

Como se ha podido explicar, la administración pública tiene entre sus principales funciones servir a los ciudadanos dentro de lo que corresponde a su jurisdicción, por ello es importante que este servicio supere los estándares mínimos de calidad para determinar que se cumple la finalidad en forma adecuada. Para el logro de un idóneo servicio al usuario, la calidad de la gestión municipal es un factor determinante, puesto que se ha demostrado que en la medida que se mejore la calidad de la gestión municipal se logrará una mayor calidad de servicio al usuario. Sin embargo, son las organizaciones públicas las percibidas por la población como aquellas entidades con pésima gestión que brindan los servicios de menor calidad debido a sus carencias en trato a los clientes, tecnologías obsoletas, programación de citas después de meses, orden de espera excesivo demostrado en las largas colas que no tienen cuando acabar. Dichas situaciones solo dan miras a un futuro con un mayor descontento de la población hacia las autoridades.

Por lo mencionado anteriormente, en esta investigación el problema que se formula es: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio al usuario en el área de obras en la municipalidad distrital de Trujillo - 2021?

Esta investigación desde un punto teórico se justifica dado que permitirá identificar la relación existente entre las variables gestión municipal y calidad de servicio al usuario en un contexto poco abordado, como es el de la provincia de Trujillo; siendo una contribución significativa para la correlación entre conocimientos e información existente con la realidad que nos acongoja. Desde una perspectiva práctica, este estudio halla su importancia en que, a partir de los resultados obtenidos se podrán identificar las fortalezas en la gestión municipal, así como las debilidades percibidas para que con esta información los servidores públicos puedan tomar las medidas correctivas que consideren pertinentes para que los objetivos trazados sean cumplidos; permitiendo ser un modelo práctico no solo para la circunstancia estudiada sino para otras con problemas similares

de otras ciudades. A nivel social se justifica esta investigación puesto que es menester conocer la percepción de los usuarios de los servicios municipales, pues solo a través de este conocimiento podrán ejecutarse mejoras; es importante destacar, que estas mediciones deben ser constantes puesto que las sociedades son cambiantes y los servicios deben adaptarse para corresponder a los nuevos requerimientos. De esa manera, se espera darle un final al descontento de los usuarios que son parte de este tipo de servicios. En el parámetro metodológico, esta investigación se justifica ya que se validarán en el contexto trujillano los instrumentos elaborados por otros autores para la evaluación de las dos variables, rectificando su importancia y utilidad en estudios que abordan el tema en mención.

En tal sentido, se propone como objetivo general de investigación delimitar cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio al usuario en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021. Para responder al objetivo general de investigación se plantea identificar el nivel de cada una de las variables y evaluar la relación existente entre cada una de las dimensiones de la gestión municipal y el servicio al usuario. Se plantea como hipótesis alterna general de investigación que la relación entre gestión municipal y la calidad del servicio al usuario en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021 es estadísticamente significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Primero, se presentan antecedentes concernientes al tema de estudio tanto en el espacio internacional, nacional y local. (Hernández & Pérez, 2013) en su artículo “Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana” de diseño cuantitativo, descriptivo, aplicó instrumentos en forma de cuestionarios a 1216 individuos. Los resultados fueron que, los ciudadanos que tienen conocimiento de los servicios que brinda su municipio son considerables, adoptando un 54% una postura positiva en relación al funcionamiento de la administración público; y, el restante una negativa, por otro lado, entre los ciudadanos que no han presentado nunca una queja o reclamación, un 44% afirma no haber tenido razones para ello, pero en paralelo un 25% no lo hizo porque no sabía cómo o dónde hacerlo. Se concluyó que, se debería estrecharse los lazos entre el municipio y sus ciudadanos por medio de una comunicación más efectiva.

(Andagoya & Ube, 2016) en su tesis “La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo de la atención al usuario de transporte público urbano luz del camino del cantón Buena Fe”, del tipo inductiva-deductiva y a la vez descriptiva, estimó para dicho lugar una población de 42 163 ciudadanos, siendo su muestra solo 381 de ellos. Empleó ambas técnicas: encuestas y entrevistas. Los resultados fueron que el 100% de empleados que trabajan en la compañía de transporte no saben de la existencia de un manual de funciones y procedimientos el 85% expresó que no conoce la estructura interna de la empresa. El 100% estimó que mejoraría el rendimiento y la ejecución de las funciones de cada trabajador considerablemente de contar con un plan de capacitación y el 71% que las funciones y procedimientos corporativos de la compañía no se cumplen. Se concluyó que, la compañía no tiene un plan de capacitación que permita un desarrollo para ofrecer una buena atención y dejar satisfechos a los usuarios.

(Galarza M. , 2016) en su tesis “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón la Maná Año 2015” de enfoque cuantitativo-descriptivo, estudio a la población conformada por 35006 personas entre autoridades y usuarios del GAD del municipio del lugar. Los resultados mostraron un déficit en

la administración como tecnología antigua, instalaciones inadecuadas, personal no capacitado, déficit en servicio de calidad al cliente expuesto en atención lenta y deficiente, además de nivel bajo de satisfacción de los usuarios. El 39% de los usuarios consideró las instalaciones obsoletas, el 86% que la infraestructura era limitada sin las condiciones laborales necesarias, el 82% consideró que no existen procesos automatizados, modernos y eficientes para atender a los usuarios. Se concluyó que este tiene deficiencias administrativas que no permiten que se brinde un servicio de calidad al usuario.

(Pinchi, 2018) en su tesis “Gestión Municipal y Calidad del Servicio de la Municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017”, a través de un método descriptivo correlacional buscó estudiar a una muestra correspondiente por 170 individuos, la mitad fueron trabajadores del municipio y la otra, usuarios del servicio que brindan. Los resultados se basan en las variables de nivel de calidad del servicio: 3.53% bajo, 47.06%, 49.41%, esta información brindada por los vecinos de la ciudad señalando la gran proporción de población que está de acuerdo con la forma en que los administradores municipales brindan los servicios. En conclusión, una correlación muy baja, poco importante, negativa existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio municipal.

(Casiano & Cueva, 2020) en su artículo “Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019” tuvo como objetivo la determinación del nivel de confianza y percepción de los pobladores sobre la gestión municipal. El diseño de la investigación fue de tipo cuantitativo usando un nivel correlacional - descriptivo. Los resultados fueron que, existe un nivel de percepción negativo (30.99%) por parte de la población, y respecto a confianza un nivel bajo (6.42%) sobre la gestión municipal actual; por otra parte, un 42% tiene un nivel de conocimiento bajo acerca de las actividades realizadas por la municipalidad; un 49% percibe de manera negativa el servicio de reparación de calles y el 38% percibió de manera negativa el transporte público. En conclusión, el nivel de confianza en la gestión municipal dependió en mayor parte de los niveles percibidos sobre los

servicios prestados de la municipal y el desconocimiento de los mismos también influyó en esta percepción.

(Peña, 2016) en su tesis “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash” desarrolló una investigación empleando el método hipotético–deductivo, de alcance correlacional, no experimental. La población del estudio es limitada y la muestra está conformada por 328 usuarios en el gobierno de dicha región, se utilizó técnicas de encuesta. El resultado es que la correlación entre las variables es una correlación positiva alta de 0,805 y la significancia es de menos del 0.5% de error. Del total de usuarios encuestados, el 68% de los usuarios tiene un nivel moderado de gestión administrativa y el 27,1% de los usuarios cree que se encuentra en un nivel bajo en términos de calidad de servicio. La concluyó que existe una alta correlación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa significativa.

(García & Ledesma, 2019) en su tesis “Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo Milagritos SAC del distrito de Trujillo 2018”, de enfoque cuantitativo, de propósito aplicada, no experimental de corte transversal, de una población de 54 empleados de la empresa en cuestión y 120 clientes de su servicio. La muestra quedo en 54 para ambos grupos, y a se les realizó encuestas en forma de cuestionarios. Los resultados muestran que, en el impacto de la gestión de procesos en la calidad del servicio, hay un 66,7% de nivel regular y un 16,7% con nivel alto. La conclusión es que las variables de gestión de procesos afectan la calidad del servicio en el ámbito de la atención al cliente.

(Joaquín, 2016) en su tesis “La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Trujillo S.A., Agencia Real Plaza, Trujillo – 2015” de diseño descriptivo, transaccional, tomó una población finita de la cual seleccionó 375 individuos como muestra a los que aplicó encuestas además de la técnica de observación. Los resultados fueron que, un 39% de los encuestados encontraron muy bueno el servicio, el 50% consideró regular el tiempo de espera, el 38% percibe la instalación y confortabilidad como buena; por otro lado, el 65% está satisfecho con los

servicios recibidos. Se concluyó la positiva influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de usuarios de la mencionada caja municipal.

Ahora, se mencionarán las variables y sus respectivas dimensiones y teorías, comenzando por la primera gestión municipal. En palabras de (Arriagada, 2002), la *gestión municipal* se encuentra envuelta en diferentes actividades; entre ellas, deben tener la capacidad de administrar minuciosamente los procesos internos, disponer de funcionarios capacitados y especializados y ser capaz de predecir distintos resultados.

De acuerdo con (Szafran, 2016), los participantes en la gestión municipal cumplen un rol que trasciende la mera función de gestionar; por otro lado, los gobiernos locales suelen enfrentar problemas de escasez de herramientas para ejercer sus funciones, limitando su eficiencia; ante esto, se encuentran en una constante negociación con los habitantes para cumplir con diferentes acciones.

Por otro lado, (Álvarez, 2015) explica que, el objetivo de la gestión municipal es promover el desarrollo sostenible para su población, para ello, además de prestar servicios variados; ante esto, las gestiones municipales se han encontrado en la necesidad de mejorar la estructura de sus servicios, con la finalidad de mejorar servicios.

Tomando en cuenta a (Guevara, 2020), la *normatividad* es conferida por los organismos gubernamentales de gestión y administración; estos se dirigen con respecto a las premisas de territorialidad, exclusividad, simplificación administrativa y legalidad, como prioridad de otros principios administrativos; para dar un ejemplo: “ninguna autoridad puede abocarse a conocer o normar las materias que la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972)”; las entidades legales a cargo del cumplimiento de la normativa en vigencia es la Gestión Municipal en el Perú; algunas legislaciones destacables son: la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972) la Ley de Bases de la descentralización (Ley N° 27783) y la Constitución Política del Perú,.

Como lo detalla (Mercado, 2017), la *administración* engloba las diferentes acciones orientadas a cumplir objetivos; la administración debe ser capaz de gestionar, es decir, de dirigir, conducir, planificar y organizar. La administración

es una ciencia técnica y social, que se encarga de organizar, planificar, controlar y orientar los recursos financieros, técnicos, humanos, materiales y demás para obtener el mayor aprovechamiento posible, que puede ser económico o social, según el objetivo de la organización.

En palabras de (Fierro, Martínez, Ortiz, & Martínez, 2018), *compromiso organizacional* significa que, los empleados de una empresa estarán sujetos, en cierta medida, a un estado psicológico que definirá el compromiso prestado a una organización; este compromiso está dividido en tres dimensiones, el afectivo, el de continuidad y el normativo.

La *seguridad ciudadana*, como menciona (Guevara, 2020), es la garantía por parte del Estado que, los derechos humanos de la población serán respetados al margen de la ley; empleando diferentes instituciones públicas y locales para conseguirlo, tales como el municipio, la justicia, la cárcel, los medios de comunicación, etc.

Uno de los modelos empleados respecto a la gestión municipal es la *teoría de la gestión* utiliza muchas categorías científicas. El cual tiene en cuenta: "sujeto de gestión" y "objeto de gestión", así como las "relaciones directas e indirectas" que se forman entre ellos. Se considera al "sujeto de gestión" como una persona específica o estructura formalizada que posee los poderes de autoridad requeridos e inicia la interrelación con el "objeto de gestión" y define individualmente las formas y técnicas del impacto intencionado en él con el fin de mantener, normalizar y promover transformándose en las áreas planeadas por el "sujeto" (Shlychkov, 2017).

Otro modelo teórico, es recalcado por (Joaquín, 2016), quien evalúa la *teoría de la administración científica* de Frederick Winslow Taylor, la cual tenía el objetivo de administrar de manera racional y eficaz para reducir costos; este tenía el propósito de mejorar el rendimiento de la mano de obra; esta teoría detalla que, los principios en que la gerencia de las organizaciones debía regirse eran: Planeamiento, Preparación, Control, Ejecución.

Por otro lado, según (García & Ledesma, 2019), en base a las percepciones que se obtuvieron del resultado técnico que es proporcionado se

juzga *la calidad del servicio*, la cual se refiere a la evolución por la cual se entregó el resultado además la calidad del medio físico en el que se entrega el servicio.

La calidad de servicio es captada por (Guevara, 2020) como una descripción de la calidad de los resultados, la calidad de la interacción y la calidad del ambiente físico, entre ellos se encuentra la calidad de los resultados técnicos, que se refiere a los productos y servicios físicos; la calidad de la interacción se da en la forma en que los empleados y los clientes interactúan, la calidad del entorno físico se refiere al lugar en el que se prestan los servicios.

Según Hernon, Nitecki y Altman, citados en (Zárraga, Molina, & Corona, 2018), a medida que pasa el tiempo, los consumidores tienen requisitos cada vez más altos para los productos y servicios que están a punto de recibir. Cuando se determina quién declara que el servicio requiere una interacción cercana entre el cliente y el quien presta el servicio, la calidad del servicio comienza. Es decir, deben estar estrechamente relacionados con las expectativas y la satisfacción del usuario.

(Fierro, Martínez, Ortiz, & Martínez, 2018) señala que el fin que busca la calidad de servicio es entender el nivel de excelencia que marca la empresa para satisfacer las expectativas del cliente, es un sistema en el que participa toda la organización y permite descubrir la causa de los defectos con el fin de reducir costos y obtener la satisfacción del cliente. Cuando es necesario hacer que todos estén satisfechos, es sin duda el medio de fracaso más confiable. El concepto de calidad no tiene nada que ver con el concepto de artículos de lujo y precios elevados. El servicio de calidad debe responder al valor que los clientes están dispuestos a pagar.

Según (Márquez & Mejías, 2013), la dimensión de *aspectos intangibles* consiste en la calidad en la que se encuentran las instalaciones físicas, si cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva, si los documentos emitidos como cartas, reportes y otros son agradables a la vista, ya que en ese espacio se va a proporcionar el servicio, se toma en cuenta que la apariencia del personal debe ser pulcra, además el equipo utilizado, infraestructura y sistemas de comunicación deben estar en buen estado.

Para (Zapata, 2014), la dimensión de *fiabilidad o confiabilidad* nos informa si el servicio está hecho con los debidos cuidados que necesita, si la persona cuenta con la destreza de ejecutar dicha actividad, además si la empresa cumple con los servicios que promete o si la fijación de precios es adecuada.

Según (Martínez, Blanco, & Castán, 2013), la dimensión de *sensibilidad* implica la credibilidad y la confianza que se proporciona a los empleados y en sí a la empresa en su totalidad, si el personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudar y brindar una atención adecuada, además cuenta con las destrezas necesarias para realizar cierto trabajo.

Afirman (Márquez & Mejías, 2013), que la dimensión de *seguridad* indica la percepción que se tiene sobre la disposición y la voluntad que tienen los empleados para ayudar a los usuarios, además si se realiza de una manera rápida y si se logran solucionar los problemas y quejas de los usuarios.

Según (Caica, 2017), la dimensión *empatía* da respuesta a que, si la atención al cliente es personalizada y adaptada a las necesidades que tiene cada usuario, además si la empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos.

En el caso de esta variable, es posible hacer mención de la *teoría de la cadena de medios-fin*. Teoría más representativa que explora la relación entre los valores de los clientes y sus comportamientos, es decir, cómo la calidad y los atributos de los productos o servicios afectan las percepciones de los clientes sobre los beneficios y cómo estas percepciones coinciden con sus valores y afectan sus decisiones. La conexión atributo-consecuencia-valor generalmente se considera la fuerza impulsora básica que subyace en el comportamiento del cliente (Li & Shang, 2020).

Además, para hacer referencia a otro modelo teórico, se ha añadirá lo hecho notar por (Numpaque & Rocha, 2016), quienes al hablar del *modelo SERVQUAL*, afirman que este permite medir la satisfacción del cliente de acuerdo a los aspectos que se requieran para brindar un producto o servicio de buena calidad; este modelo se compone de 21 preguntas enlazadas a dimensiones tales como: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta. Con esta modalidad es posible medir a dónde se dirigen

las expectativas del usuario. Con respecto a la fiabilidad permite que se efectúe lo que la empresa promete en lo que abarca al servicio. Sobre los elementos tangibles engloba tanto la apariencia del contexto, el lugar donde el servicio es ofrecido y prestado, los equipos técnicos y el aspecto del equipo que labora en el establecimiento. Al hablar de la capacidad de respuesta hace referencia a la inmediatez para dar soluciones y servir al público. La confianza sería el grado de seguridad que tiene el asistido con lo óptimo del servicio, y la relación en amabilidad entre beneficiario y beneficiaria. Por último, la empatía que se define como la atención personalizada e individualizada a las necesidades de cada asiduo a las instalaciones.

Por tanto, se puede considerar que la gestión municipal es una condición que afecta directamente en la calidad de servicio del usuario, y en el crecimiento del órgano local en todas las dimensiones.

Según lo expuesto (Briceño, 2016), la gestión municipal y la calidad del servicio al usuario, se relacionan de una manera directa, ya que para se brinde una buena calidad de servicio del usuario es necesario una buena gestión municipal, ya que esta se encarga de la organización y el manejo de una variedad de recursos humanos, técnico, organizativos y financieros por parte de la municipalidad para que se proporcione a la población satisfactoriamente las necesidades que son de naturaleza tanto colectiva como individual. Además, la calidad siempre estará ligada a la satisfacción del cliente, por lo cual es necesario la interacción en armonía de tres factores que son responsabilidad de la dirección, recursos humanos y materiales y sistema de calidad estructurado.

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Según su propósito: Básica

Esta investigación es de propósito básica pues se encuentra dirigida a obtener nuevas ideas y teorías a partir de los problemas de la realidad. Además, su búsqueda de nuevos conocimientos solo se sitúa en ese ámbito debido a que no se pretenderá llevar esto a una formulación práctica.

Según su alcance: Correlacional

La investigación correlacional tiene como objetivo encontrar relaciones desconocidas o sospechosas entre variables, ya que esto puede apuntar a comportamientos u ocurrencias similares en otras variables. Si no es así, este tipo de investigación sigue siendo poderosa, ya que presenta una imagen más clara de un problema o fenómeno que se había descubierto en una investigación exploratoria o descriptiva (Pollfish). Con la evaluación de ambas variables presentadas en este informe se buscará el efecto de su relación.

Diseño de investigación: No experimental y transversal

No experimental: Para (Mata, 2019), en este diseño no hay incidencia sobre las variables a estudiar por el lado del investigador; es decir, distinto a la experimentación, el análisis es realizado sin mediación de las causas. Esta es una investigación experimental porque a través de la observación, sin hacer modificaciones, se realizará el análisis.

Según (Briceño, 2016), un estudio transversal implica observar datos de personas en un momento específico. Los participantes en este tipo de investigación se seleccionan en función de variables específicas de interés. La investigación transversal se usa a menudo en psicología del desarrollo, pero este método también se usa en muchos otros campos, incluidas las ciencias sociales y la educación.

La relación entre las variables se medirá en un momento determinado en 2021.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión municipal

Definición conceptual:

La gestión municipal no es más que la organización y administración de los recursos del municipio. Se trata de un proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para mejorar la formulación e implementación de políticas públicas municipales para organizar el territorio y mejorar la calidad de vida de sus habitantes. (Martínez, 2004, se citó en Ministerio de Administración Pública República Dominicana, 2016)

Definición operacional:

Se medirá mediante un cuestionario propio, elaborado y adaptado a partir de Álvarez (2018), donde se evaluará las 4 dimensiones de la Gestión Municipal.

Indicadores:

- Régimen jurídico
- Ordenanzas municipales
- Organización
- Estructura organizativa
- Cultura organizativa
- Metas y objetivos
- Misión
- Estrategias

Escala de medición: Cualitativa ordinal

Variable 2: Calidad de servicio al usuario

Definición conceptual:

La calidad del servicio es el grado de diferencia entre las expectativas o deseos del cliente y sus percepciones basadas en la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993, se citó en Pérez et al, 2008).

Definición operacional:

Se medirá mediante un cuestionario propio, elaborado y adaptado a partir de Castillo (2021), donde se evaluará a las 5 dimensiones de la calidad de servicio al usuario.

Indicadores:

- Recursos materiales
- Consistencias entre lo ofertado y lo ejecutado
- Percepción
- Confianza
- Entendimiento de las expectativas del usuario

Escala de medición: Cualitativa ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: 236490 ciudadanos del distrito de Trujillo, 2021 (INEI, 2018)

Muestra: 200 ciudadanos del distrito de Trujillo, 2021.

Criterios de inclusión:

Ser mayor de edad años.

Residir de 4 meses a más en la ciudad de Trujillo.

Criterios de exclusión:

Personas vinculadas a las autoridades municipales actuales.

Muestreo:

No probabilístico por conveniencia.

En este tipo de técnica de muestreo, el investigador usa su propio juicio para seleccionar una muestra en particular porque siente que la muestra seleccionada en particular dará los datos requeridos y dicha muestra sería una réplica exacta del universo de la investigación. El investigador tiene el propósito de seleccionar una muestra específica o particular. Por lo tanto, este tipo de muestreo se denomina técnica de muestreo con criterio o intencional (Deshpande & Girme, 2019). La muestra seleccionada en este estudio, es parte de los ciudadanos del distrito de Trujillo, y esta elección se basa en el juicio del investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: encuesta

Para (Torres, Salazar, & Paz, 2019), es el término medio entre la observación y la experimentación. En la encuesta es posible registrar lo que se puede observar, y si el experimento no se puede recrear, se preguntará al participante. Al igual que

lo mencionado, la aplicación de esta técnica permite obtener la opinión de los encuestados, valiosa e indispensable para el transcurso de la investigación.

Instrumentos:

Cuestionario:

Se debe prestar atención a la redacción de las preguntas en sí mismas para maximizar la confiabilidad. Es necesario considerar cuestiones éticas, como el anonimato y la confidencialidad, según la naturaleza sensible de las preguntas que se hagan (Taherdoost, 2016). Siguiendo los principios éticos establecidos, son como se aplicarán los instrumentos, que además de eso deben estar correcta y cuidadosamente corregidos de manera que sean fácilmente entendibles por los colaboradores.

Validez:

La validación de los instrumentos fue realizada con el apoyo de los expertos: Mg. Rosa Lourdes Miñano Rodríguez, Mg. Karlos Toshiro Aliaga Gonzales y Mg. Julissa Maribel García Andrade, los cuales, mediante la evaluación del par de cuestionarios, determinaron que estaban en la capacidad de ser aplicados.

Confiabilidad:

Se obtuvieron valores de confiabilidad general, así como correspondientes a cada una de las variables y sus dimensiones, a través del análisis por el alfa de Cronbach. La confiabilidad general tuvo un valor de 0.812, lo que significó una buena confiabilidad. La correspondiente a la variable Gestión Municipal fue de 0.865, también buena, así como la confiabilidad de sus dimensiones Normatividad con 0.880 y Administración 0.881. Las dimensiones que obtuvieron confiabilidades aceptables fueron Compromiso Organizacional y Seguridad Ciudadana, con 0.728 y 0.782; respectivamente. Por su parte la confiabilidad obtenida para la variable Calidad de servicio al usuario demostró ser buena con un valor de 0.814. Mientras que sus dimensiones, alcanzaron valores excelentes; Aspectos tangibles con 0.903, Fiabilidad 0.902, Sensibilidad 0.940, Seguridad 0.953 y Empatía con 0.935.

3.5. Procedimientos

Corroborada la buena validez y confiabilidad de los instrumentos, se procede a su aplicación, la cual se llevará a cabo bajo la plataforma de Google Forms, por su rápida, económica y sencilla manera de uso. La colaboración de los encuestados, será requerida de manera transparente, respetando los principios éticos de todo investigador.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos es usado para la obtención de resultados de la investigación, empezando por la obtención de estadísticas descriptivas de cada una de las variables, en este caso, gestión municipal y calidad del servicio al usuario, y sus respectivas dimensiones que serán visualizadas en sus respectivos gráficos mediante histogramas. Posteriormente para la estadística inferencial haciendo uso del programa SPSS.v26, se realizarán pruebas para comprobar la normalidad de los datos obtenidos, donde en el caso de normalidad se utilizará el coeficiente de Pearson para obtener la correlación de las variables, caso contrario se hará uso del coeficiente de Spearman para la correlación.

3.7. Aspectos éticos

Se mencionarán los principios éticos que garantizan la calidad de la presente investigación. Primero, la autonomía (el respeto hacia las personas se expresa en el reconocimiento de que su autonomía y derecho a la autodeterminación se basan en su capacidad para tomar decisiones por sí mismos y elegir). Este principio prohíbe que las personas participen en contra de su voluntad. Es particularmente relevante donde previamente los investigadores buscaron participantes para realizar su investigación en instituciones tales como prisiones, universidades, etc. (Zukauskas, Vveinhardt, & Andriukaitiene, 2018). Todos los encuestados son libres de elegir si colaborar o no en el desarrollo de las encuestas.

También es necesario mencionar al principio de veracidad. El trabajo del investigador, como actividad encaminada a encontrar el conocimiento de la realidad física, está obligado a mantener la completa autenticidad de cada etapa de la investigación, desde el método del problema de investigación, la ejecución del experimento o interpretación y comunicación de resultados (Lopez, 2018). El

investigador muestra información veraz del tema de estudio y de la recolección de datos.

Por otra parte, el principio de beneficencia como lo menciona (Viera, 2018), responsabiliza a los investigadores del bienestar físico, psicológico y social de los participantes porque está relacionado con la investigación. También es conocido como no-maleficencia. Esta investigación se realiza poniendo en primer plano, el beneficio de la comunidad.

Finalmente, para el principio de Confidencialidad se tomó en cuenta lo dicho por (Weinbaum, Landree, Blumenthal, Piquado, & Gutierrez, 2018), quienes afirman que las personas encargadas de la investigación deben proteger la información privada proporcionada por los participantes para que no se filtre. La privacidad tiene que extensión, el cual es la confidencialidad, esta se refiere a la comprensión y aceptación de los participantes del almacenamiento y el intercambio de información identificable. Los datos obtenidos serán anónimos sin la necesidad de incluir nombres en las encuestas a llevar a cabo

IV. RESULTADOS

Descripción

El instrumento de colecta de datos fue un cuestionario de escala Likert, construido a partir de las variables y sus respectivas dimensiones, los cuales fueron validados y su confiabilidad fue hallada. Luego de su aplicación mediante el uso de Google Forms se obtuvieron los siguientes resultados.

Prueba de Hipótesis General

H0: No están correlacionadas las variables Gestión Municipal y Calidad del servicio al usuario

H1: Están correlacionadas las variables Gestión Municipal y Calidad del servicio al usuario

Tabla 1. Correlación Gestión Municipal y Calidad del servicio al usuario

Correlaciones Gestión Municipal – Calidad del Servicio al Usuario					
				Gestión Municipal	Calidad del servicio al usuario
Rho Spearman	de Gestión Municipal	Coefficiente de correlación	de	1,000	,976
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		200	200
	Calidad del servicio al usuario	Coefficiente de correlación	de	,976	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		200	200

Fuente: Elaboración propia

Nota: Pruebas de Rho Spearman

El nivel de significancia ($p < 0.05$) Rho de Spearman, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que existe una correlación entre Gestión Municipal y Calidad del servicio al usuario. El coeficiente de correlación es de ,976 lo que indica una correlación muy fuerte. Esto evidencia que el desarrollo de la gestión correcta puede generar una calidad de servicio deseable para el usuario, de lo contrario, ante una mala gestión, la calidad percibida también sería mala.

Resultados de la Variable Gestión municipal – Hipótesis específica 1

Tabla 2. Gestión Municipal

Gestión Municipal		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	46	23%
Bajo	37	19%
Medio	26	13%
Alto	13	7%
Muy Alto	78	39%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Frecuencias y porcentajes de la data analizada de la variable gestión municipal

Sobre Gestión municipal, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 23%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 18,50%, el nivel Medio representa un porcentaje del 13%, el nivel Alto representa un porcentaje del 6,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 39%. Estos resultados demuestran un gran sector de la población que considera la gestión de las autoridades municipales como buena; sin embargo, es necesario precisar que aún existe un porcentaje de la ciudadanía que aún se siente disconforme con la gestión que se recibe actualmente, por lo que es necesario que las autoridades realicen medidas con fin de mejoras.

Resultados de la variable Calidad del Servicio al usuario– Hipótesis específica 2

Tabla 3. Calidad del Servicio al usuario

Calidad del servicio al usuario		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	38	19%
Bajo	44	22%
Medio	35	18%
Alto	3	2%
Muy Alto	80	40%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Frecuencias y porcentajes de la data analizada de la variable calidad del servicio al usuario

Sobre Calidad del servicio al usuario, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 23%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 18,50%, el nivel Medio representa un porcentaje del 13%, el nivel Alto representa un porcentaje del 6,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 39%. Según una mayoría un poco más notoria, se refleja que la calidad del servicio es de nivel muy alto para la mayoría de trujillanos, aun así, puede deberse a distintos factores, el que aun existan personas disconformes con la calidad que se brinda, y esto necesita de la aplicación de medidas innovadoras.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No están correlacionadas la variable Calidad del servicio al usuario y la dimensión Normatividad

H1: Están correlacionadas la variable Calidad del servicio al usuario y la dimensión Normatividad

Tabla 4. Correlación Calidad del servicio al usuario y Normatividad

Correlaciones Calidad del servicio al usuario - Normatividad						
					Calidad del servicio al usuario	Normatividad
Rho Spearman	de	Calidad del servicio al usuario	del	Coefficiente de correlación	de	1,000
				Sig. (bilateral)		,939
				N		,000
					200	200
		Normatividad		Coefficiente de correlación	de	,939
				Sig. (bilateral)		1,000
				N		,000
					200	.
						200

Fuente: Elaboración propia

Nota: Pruebas de Rho Spearman

El nivel de significancia ($p < 0.05$) Rho de Spearman, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que existe una correlación entre Calidad del servicio al usuario y Normatividad. El coeficiente de correlación es de ,939 lo que indica una correlación muy fuerte. La dimensión normatividad, por lo tanto, también tiene una relación fuerte con la calidad del servicio; por lo que, serán necesarias normas que regulen la gestión de los municipios para que la ciudadanía perciba un servicio de calidad.

Prueba de hipótesis específica 4

H0: No están correlacionadas la variable Calidad del servicio al usuario y la dimensión Administración

H1: Están correlacionadas la variable Calidad del servicio al usuario y la dimensión Administración

Tabla 5. Correlación Calidad del servicio al usuario y Administración

Correlaciones Calidad de Servicio al usuario y Administración							
					Calidad del servicio al usuario	Administración	
Rho	de	Calidad	del	Coefficiente	de	1,000	,928
Spearman		servicio al	usuario	correlación			
				Sig. (bilateral)		.	,000
				N		200	200
		Administración		Coefficiente	de	,928	1,000
				correlación			
				Sig. (bilateral)		,000	.
				N		200	200

Fuente: Elaboración propia

Nota: Pruebas de Rho Spearman

El nivel de significancia ($p < 0.05$) Rho de Spearman, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que existe una correlación entre Calidad del servicio al usuario y Administración. El coeficiente de correlación es de ,928 lo que indica una correlación muy fuerte. Estos ambos conceptos también poseen una relación fuerte, la cual los conecta y les proporciona una relación directa.

Prueba de hipótesis específica 5

H0: No están correlacionadas la variable Calidad del servicio al usuario y la dimensión Compromiso Organizacional

H1: Están correlacionadas la variable Calidad del servicio al usuario y la dimensión Compromiso Organizacional

Tabla 6. Correlación Calidad del servicio al usuario y Compromiso Organizacional

Correlaciones Calidad del servicio al usuario – Compromiso Organizacional			
Rho Spearman	de Calidad del servicio al usuario	del Coeficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
		N	
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
		N	
			Calidad del servicio al usuario
			Compromiso Organizacional
			1,000
			,913
			,000
			200
			,913
			1,000
			,000
			200
			200

Fuente: Elaboración propia

Nota: Pruebas de Rho Spearman

El nivel de significancia ($p < 0.05$) Rho de Spearman, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que existe una correlación entre Calidad del servicio al usuario y Compromiso Organizacional. El coeficiente de correlación es de ,913 lo que indica una correlación muy fuerte. Puede explicarse debido a que un compromiso como organización constante, logrará generar una calidad de servicio mejorada.

Prueba de hipótesis específica 6

H0: No están correlacionadas la variable Calidad del servicio al usuario y la dimensión Seguridad Ciudadana

H1: Están correlacionadas la variable Calidad del servicio al usuario y la dimensión Seguridad Ciudadana

Tabla 7. Correlación Calidad del servicio al usuario y Seguridad Ciudadana

Correlaciones Calidad del servicio al usuario – Seguridad Ciudadana						
Rho Spearman	de Calidad del servicio al usuario	de	Coeficiente de correlación	de	Calidad del servicio al usuario	Seguridad Ciudadana
			Sig. (bilateral)		1,000	,900
			N		.	,000
	Seguridad Ciudadana	de	Coeficiente de correlación	de	200	200
			Sig. (bilateral)		,900	1,000
			N		,000	.
					200	200

Fuente: Elaboración propia

Nota: Pruebas de Rho Spearman

El nivel de significancia ($p < 0.05$) Rho de Spearman, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, lo que significa que no existe una correlación entre Calidad del servicio al usuario y Seguridad Ciudadana. Sin embargo, parece ser que la seguridad ciudadana no afecta de ninguna forma la calidad del servicio del usuario trujillano en la municipalidad.

Resultados de las Dimensiones de la variable Gestión Municipal

Tabla 8. Normatividad

Normatividad		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	45	23%
Bajo	37	19%
Medio	29	15%
Alto	28	14%
Muy Alto	61	31%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Frecuencias y porcentajes de la data analizada de la dimensión normatividad

Sobre Normatividad, el nivel Alto representa un porcentaje del 22,50%, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 18,50%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 14,50%, el nivel Medio representa un porcentaje del 14%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 30,50%. La normatividad impuesta en la gestión municipal actual parece tener aceptación de la ciudadanía trujillana, pero, de igual manera, es visible la falta de recibimiento que aun muestra la ciudadanía trujillana.

Tabla 9. Administración

Administración		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	39	20%
Bajo	45	23%
Medio	26	13%
Alto	25	13%
Muy Alto	65	33%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Frecuencias y porcentajes de la data analizada de la dimensión administración

Sobre Administración, el nivel Alto representa un porcentaje del 19,50%, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 22,50%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 13%, el nivel Medio representa un porcentaje del 12,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 32,50%. La administración parecer ser aceptada dado que por lo menos el 50% de la muestra opinó de ella como alta y muy alta; sin embargo, aún existe preocupación debido al porcentaje que representa el nivel muy bajo.

Tabla 10. Compromiso Organizacional

Compromiso Organizacional		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	41	21%
Bajo	46	23%
Medio	19	10%
Alto	39	20%
Muy Alto	55	28%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Frecuencias y porcentajes de la data analizada de la dimensión compromiso organizacional

Sobre compromiso organizacional, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 20,50%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 23%, el nivel Medio representa un porcentaje del 9,50%, el nivel Alto representa un porcentaje del 19,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 27,50%. Es notorio que, a pesar del resultado favorable, aun la población evidencia una falta de compromiso como organización de parte de las autoridades municipales, compromiso que debe tratar de reforzarse en tiempos como los que se están viviendo.

Tabla 11. Seguridad ciudadana

Seguridad Ciudadana		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	47	24%
Bajo	39	20%
Medio	23	12%
Alto	64	32%
Muy Alto	27	14%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Frecuencias y porcentajes de la data analizada de la dimensión seguridad ciudadana

Sobre seguridad ciudadana, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 23,50%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 19,50%, el nivel Medio representa un porcentaje del 11,50%, el nivel Alto es el de mayor valor porcentual representando el 32%. Finalmente, el nivel Muy Alto representa un porcentaje del 13,50%. La seguridad ciudadana, no fue percibida en los estándares muy altos que mostraron las anteriores dimensiones, esto hace evidente la necesidad de reforzar esta seguridad con el empleo de capacitaciones a los trabajadores que la representan y otras medidas correctivas.

Resultados de las Dimensiones de la variable Calidad del servicio al usuario
Tabla 12. Aspectos tangibles

Aspectos tangibles		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	40	20%
Bajo	40	20%
Medio	32	16%
Alto	20	10%
Muy Alto	68	34%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Frecuencias y porcentajes de la data analizada de la dimensión aspectos tangibles

Sobre Aspectos tangibles, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 20%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 20%, el nivel Medio representa un porcentaje del 16%, el nivel Alto representa un porcentaje del 10%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 34%. Los aspectos tangibles aun necesitan un cierto grado de mejora, pero por lo visto son aceptables para la mayoría de la comunidad.

Tabla 13. Fiabilidad

Fiabilidad		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	40	20%
Bajo	43	22%
Medio	34	17%
Alto	19	10%
Muy Alto	64	32%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Frecuencias y porcentajes de la data analizada de la dimensión fiabilidad

Sobre Fiabilidad, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 20%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 21,50%, el nivel Medio representa un porcentaje del 17%, el nivel Alto representa un porcentaje del 9,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 32%. El servicio brindado es considerado como muy fiable por la mayoría de personas de la ciudad de Trujillo, evidenciando un buen recibiendo de la gestión que se ejerce en la actualidad.

Tabla 14. Sensibilidad

Sensibilidad		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	44	22%
Bajo	42	21%
Medio	22	11%
Alto	33	17%
Muy Alto	59	30%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Frecuencias y porcentajes de la data analizada de la dimensión sensibilidad

Sobre Sensibilidad, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 22%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 21%, el nivel Medio representa un porcentaje del 11%, el nivel Alto representa un porcentaje del 16,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 29,50%. La dimensión sensibilidad parece necesitar un poco más de apoyo para lograr los objetivos esperados

Tabla 15. Seguridad

Seguridad		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	33	17%
Bajo	46	23%
Medio	30	15%
Alto	24	12%
Muy Alto	67	34%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Frecuencias y porcentajes de la data analizada de la dimensión seguridad

Sobre Seguridad, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 16,50%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 23%, el nivel Medio representa un porcentaje del 15%, el nivel Alto representa un porcentaje del 12%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 33,50%. La seguridad que brinda la calidad de servicio actual es muy buena para un sector amplio de la población, pero hay otro sector, que aún no la percibe como la adecuada.

Tabla 16. Empatía

Empatía		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	36	18%
Bajo	48	24%
Medio	30	15%
Alto	17	9%
Muy Alto	69	35%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Frecuencias y porcentajes de la data analizada de la dimensión empatía

Sobre Empatía, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 18%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 24%, el nivel Medio representa un porcentaje del 15%, el nivel Alto representa un porcentaje del 9%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 35%. Es necesario que se brinde orientación a los trabajadores municipales con la finalidad que todos brinden un servicio óptimo, de esa manera, se podrá mejorar el porcentaje de personas insatisfechas con esta dimensión de la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

Todos los países cuentan con autoridades que tienen la función de velar por el bienestar de cada nación, los más conocidos son los presidentes, pero en medio del gobierno hay muchos más cargos en juego, dado que, no es factible la existencia de un solo mando por país, debido a eso se crean los gobiernos regionales y distritales los cuales se encargan de trabajar por un determinado sector del país. Así nacen las instituciones públicas llamadas municipalidades, desplegadas alrededor de todo el país peruano. Este modelo de especialización permite el poder cumplir con todas las necesidades de la numerosa población, o si bien, esa es la teoría, lo esperado. Aun así, existen muchas gestiones municipales, por no decir la mayoría, que no cumplen con sus deberes, violentando los derechos de los ciudadanos que confiaron su voto en las promesas brindadas en campaña.

Este déficit de gestión se ve reflejado en la calidad del servicio de estas instituciones a la hora de la realización de trámites y transacciones de la ciudadanía, donde es evidente el descuido de las autoridades. Es por eso que, a partir de la opinión de parte de la población de la ciudad de Trujillo 2021, se han realizado análisis y obtenido resultados, los que a continuación serán discutidos frente a resultados de otras investigaciones tomadas como antecedentes para el desarrollo de este estudio.

Lo primero a discutir será la *relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario* en la ciudad de Trujillo 2021, la data que permitió el análisis y generó los resultados a presentar fue obtenida por parte de la ciudadanía de la ciudad. El nivel de significancia ($p < 0.05$) de Rho de Spearman determinó que existía una correlación entre Gestión Municipal y Calidad del servicio al usuario. El coeficiente de correlación fue de ,976 lo que indicó, además, una correlación muy fuerte. Similares resultados fueron obtenidos por *García y Ledesma (2019)* quienes estudiaron la influencia de la gestión de procesos y la calidad de servicio de una entidad diferente a una municipalidad, en este caso de una empresa servicios generales y turismo del distrito de Trujillo en el año 2018 y a través de una correlación de valor de chi cuadrado de 70.064 con un valor de $p = 0.000$, determinaron que la variable de gestión de procesos influía en la calidad de servicio de atención al cliente. Por lo mencionado, si bien los resultados tienen la misma

tendencia es poco probable el concluir en una por la diferencia de dirección de ambos estudios. Sin embargo, si se puede realizar comparaciones con lo expuesto por *Pinchi (2018)* el cual demostró la existencia de una relación negativa muy baja y no significativa entre la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad del distrito de Manantay según los trabajadores de dicha institución, con una correlación de Pearson (-0.046) y un p valor de 0,679; lo que significó que la gestión municipal no influyó en forma positiva en la calidad del servicio. Quien sí coincidió en lo trabajado en la presente fue *Peña (2018)* quien con un coeficiente de correlación de 0,805 y p-valor < 0,05, llegó a la conclusión que existía una relación alta, positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari en Ancash. A esta línea que menciona una similitud con los resultados, se añade lo expuesto por *Briceño (2016)*, paráfrasis de su mención considerada en el marco teórico de la presente. Este autor afirma que la gestión municipal y la calidad del servicio al usuario, se relacionan de una manera directa, ya que para se brinde una buena calidad de servicio del usuario es necesario una buena gestión municipal, ya que esta se encarga de la organización y el manejo de una variedad de recursos humanos, técnico, organizativos y financieros por parte de la municipalidad para que se proporcione a la población satisfactoriamente las necesidades que son de naturaleza tanto colectiva como individual. Ahora, si se parte de la teoría de la cadena de medios-fin, también es posible el afirmar dicha relación, dado que esta señala que la calidad y los atributos de los servicios afectan las percepciones de los clientes, de este modo el servicio brindado en base a la gestión municipal llevada a cabo, resultará en una calidad de servicio que será medida por el mismo usuario.

Ahora se tratará las variables de estudio, es decir, gestión municipal y calidad de servicio al usuario, junto a sus respectivas dimensiones.

Sobre Gestión municipal, el estudio a través del análisis estadístico obtuvo que la gestión municipal según el 23% de la ciudadanía trujillana era de nivel Muy Bajo; el nivel Bajo representó un porcentaje del 18,50%; el nivel Medio representó un porcentaje del 13%; el nivel Alto, un porcentaje del 6,50%. Siendo el más predominante, el nivel Muy Alto que representó el 39%. Todo lo contrario, fue encontrado en las investigaciones de *Hernández & Pérez (2020)* donde la cantidad

de ciudadanos del municipio de Navolato en México que visualizaron de forma positiva la gestión municipal fue del 54% y las que poseían una imagen negativa de esta era el 46%. A pesar de esto, quien si coincidió con la presente fue *Pinchi (2018)*, quien no encontró a ningún trabajador de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017 que opinará por un nivel bajo de gestión municipal; mientras que, para el nivel intermedio hubo un porcentaje de 34.12% y 65.88% para alto. *Casiano y Cueva (2020)*, también hablaron de la gestión municipal, para el distrito de Chachapoyas, pero su escala de medición fue en base a la confianza, obteniendo así que no confiaba el 17.43%, existía confianza regular para el 76.15%, confiaba el 1,84% y significaba mucha confianza para el 4.58% de pobladores.

Con respecto a su primera dimensión *Normativa*, se pudo observar que el nivel Muy Bajo era el considerado por el 22,50% de los trujillanos, el nivel Bajo representó un porcentaje del 18,50%, el nivel Medio el 14,50%, el nivel Alto un 14%. Finalmente, el nivel Muy Alto fue el de mayor valor porcentual con un 30,50%. Mientras que, resultados un poco menos alentadores, fueron los resumidos en el estudio de Peña (2016) donde al tratar las políticas en la gestión de dicho la municipalidad del distrito de San Marcos en Huari-Ancash, el 20,7 % de usuarios de dicho organismo de señaló un nivel bajo, el 61,6% optó por un nivel moderado y el 17,7 % se basó en un nivel alto.

Acerca de la segunda dimensión de la variable gestión municipal que trataba sobre *Administración*, se obtuvo un nivel Muy Bajo para 19.50% de trujillanos, el nivel Bajo fue de 22,50%, el nivel Medio representó el 13%, el nivel Alto representó un porcentaje del 12.50%. Finalmente, el nivel Muy Alto representó el 32.50%. Sin embargo, autor que no coincidió con estos resultados fue *Galarza (2016)* que al medir el desempeño administrativo de la Municipalidad del Cantón La Maná obtuvieron como nivel bueno para el 17% de los usuarios, bueno para el 20%, regular 21%, deficiente predominó con 41% y no sabina ni conocían solo el 1%. Como se denota, no se pudo establecer una predisposición de la dimensión, lo cual e asume sea debido a las diferentes realidades estudiadas.

Sobre la dimensión *Compromiso Organizacional*, se llegó a los resultados de que el 20.50% consideraba la organización en el nivel Muy Bajo, el nivel Bajo que fue del 23%, el nivel Medio representó el 9.50%, seguido por el nivel Alto 19.5% y el nivel Muy Alto representó el 27.5%, siendo el que tuvo mayor valor de aceptación.

Se encontraron en otras investigaciones, las mediciones par organización, donde *Peña (2016)* señalo que el 39,0 % opinó por un nivel bajo, el 57,9 % por un nivel moderado y el 3,0% nivel alto. *Pinchi (2018)*, de la misma forma, evaluó la dimensión organización, dando como resultados que para el 27.06% hubo una organización de nivel intermedio, para el 72.94% alto y ninguno de los trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay, 2017 mencionó el nivel bajo.

Mientras que, al hablar de la *Calidad del servicio al usuario*, se concluyó que el nivel Muy Bajo de calidad del servicio representó un porcentaje del 23% para la población trujillana, el nivel Bajo representó el 18,50%, el nivel Medio el 13%, el nivel Alto el 6,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto fue el ms preponderante con el 39%. *Pinchi (2018)* en su estudio a los trabajadores y usuarios de la Municipalidad del distrito de Manantay, Ucayali 2017, obtuvo datos similares al de la investigación. Se basó en una escala de tres niveles donde solo el 3.53% consideró la calidad del servicio como baja, 47.06% media, 49.41% alta. Aun así, *Peña (2016)* obtuvo un punto de vista diferente al estudiar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, dado que el 27,1 % lo consideró en un nivel bajo, el 55,2 % en un nivel moderado y el 17,7 % opinó de ella en el nivel alto. Si bien es aún un resultado aceptable, se puede apreciar que, a partir de realidades, tiempos poblaciones distintas, las mediciones puedes llegar a tener variaciones. El que, si difiere totalmente es *Galarza (2017)*, quien mediante la opinión de los usuarios de la municipalidad del Cantón La Maná obtuvo que el 22% la consideró excelente, el 24% que dio un buen servicio y el 54% consideró que la calidad del servicio fue deficiente.

Sobre *Fiabilidad* de la calidad de servicios, el estudio obtuvo un nivel Muy Bajo representado por el 20%, el nivel Bajo por el 21,50%, el nivel Medio con el 17% y el nivel Alto 9,50%. Sobresalió, entonces, el nivel Muy Alto con el 32%. *Peña (2016)*, demostró resultados muy distintos lo expuesto, dado que la dimensión fiabilidad obtuvo un nivel bajo para el 27,1%, el 55,2 % un nivel moderado y el 17,7 % tuvo un nivel alto. Sin embargo, *Pinchi (2018)*, si coincidió con lo expuesto aquí y eso se refleja en que el 14% consideraba una fiabilidad baja, el 40% una fiabilidad intermedia y el 46% en un alta. Las diferencias percibidas se siguen asumiendo como el contraste de realidades estudiadas.

Al hablar de la dimensión de *Aspectos Tangibles* se pudo notar que el nivel Muy Bajo representó un porcentaje del 20%, el nivel Bajo representó el 20%, el nivel Medio representó el 16%, el nivel Alto el 10%. Finalmente, el nivel Muy Alto fue el de mayor valor porcentual con 34%. De igual modo, *Pinchi (2018)*, obtuvo una mayor proporción en el nivel alto con un 56%, un nivel intermedio con el 40% y por último un nivel bajo con solo el 4%.

Por último, la dimensión a discutir es la *Empatía*, donde se obtuvo el nivel Muy Bajo para el 18% de usuarios, el nivel Bajo para el 24%, el nivel Medio con el 15% y el nivel Alto 8,50%. Siendo el de mayor valor porcentual el de nivel Muy Alto con el 34,50%. Al parecer también coincidió con este punto, dado que solo el 6% de los pobladores mencionó un nivel de empatía bajo, el 40% por un moderado y el alto con el 56%. Con esto, es posible deducir que las realidades de Peña y la presente fueron similares en algunos puntos. *Galarza (2017)*, en cambio, obtuvo una opinión diferente de los usuarios, ya que el 17% manifestaron que siempre había amabilidad por parte de los servidores, el 81% indicó que esa actitud era solo a veces y el 2% consideró que nunca existió amabilidad.

Realizada la discusión, es necesario afirmar la necesidad de evaluar los objetivos específicos y dimensiones que no fueron tratadas debido a los vacíos de información referentes a estos, en los antecedentes recopilados. Además, la presente investigación se fortalece en su relevancia para las diversas comunidades del mundo, también en el empleo de instrumentos propios que permiten la evaluación de las variables y el estudio posterior de las mismas, pero así como se evidencian similitudes que permiten el contraste de resultados, es clara la existencia de diferencias y lagunas de conocimientos, los cuales claramente se presentan debido a la amplitud de fenómenos presentes en la realidad, los cuales, a pesar de poder ser evaluados con los mismos tipos de medición, aún siguen siendo situaciones únicas que requerirán de un estudio particular, por lo cual los instrumentos de la presente tendrán que ser evaluados si quieren ser empleado en otras investigaciones. Todo esto hace que el tema tratado sea de interés permanente, en todos los lugares, y a través del tiempo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una muy fuerte correlación entre gestión municipal y la calidad del servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021, esto reflejado en el nivel de significancia ($p < 0.05$) Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de ,976.
2. El nivel de Gestión Municipal fue considerado en un nivel Muy alto por el 39% de los encuestados, seguido del nivel Muy Bajo con un 23%, continuando por el nivel Bajo con un 18,50% a continuación el nivel Medio con un 13% y finalmente el nivel Alto con un 6,50%. Se concluye que predomina el nivel Muy Alto en Gestión Municipal en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021
3. El nivel de Calidad del servicio al usuario fue considerado en un nivel Muy alto por el 40% de los encuestados, seguido del nivel Bajo con un 22%, continuando por el nivel Muy Bajo con un 19% a continuación el nivel Medio con un 17,50% y finalmente el nivel Alto con un 1,50%. Se concluye que predomina el nivel Muy Alto en Calidad del servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021
4. Se concluye que existe una muy fuerte correlación entre la calidad del servicio al usuario y normatividad en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021, esto reflejado en el nivel de significancia ($p < 0.05$) Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de ,939.
5. Se concluye que existe una muy fuerte correlación entre la calidad del servicio al usuario y administración en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021, esto reflejado en el nivel de significancia ($p < 0.05$) Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de ,928.
6. Se concluye que existe una muy fuerte correlación entre la calidad del servicio al usuario y Compromiso Organizacional en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021, esto reflejado en el nivel de significancia ($p < 0.05$) Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de ,913.
7. Se concluye que existe una muy fuerte correlación entre la calidad del servicio al usuario y Seguridad Ciudadana en el área de obras de la municipalidad

distrital de Trujillo – 2021, esto reflejado en el nivel de significancia ($p < 0.05$)
Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de ,900

VII. RECOMENDACIONES

1. El estado central debe controlar y fiscalizar como ente líder, el cumplimiento de las funciones de las autoridades de los municipios y el desarrollo integral de las provincias, además debe asegurarse que la gestión en las municipalidades sea transparente y beneficie a los ciudadanos, de manera que les brinde una atención de calidad en los tramites y transacciones que les correspondan realizar en dichas instituciones.
2. La municipalidad debe brindarles seguridad a los usuarios, de modo que ellos sientan confianza de que su pedido es tomado en cuenta y que pueden recurrir a sus oficinas cuando lo ameriten.
3. Las autoridades municipales deben procurar un buen rendimiento de la gestión que ejercen, velando por atender las necesidades de los pobladores de la localidad, tomando en cuenta todos los sectores, sobre todo, los que más requieren de apoyo, en vez de centrarse en el sector favorecido.
4. El personal que labora en las municipalidades debe ser comprometido con la organización y debe recibir capacitación de manera constante, tanto en conocimientos de los tramites a realizar como en el trato que debe brindar a los usuarios, es decir, la ciudadanía.
5. Los medios de comunicación deben comunicar al pueblo los antecedentes reales acerca de los candidatos de las regiones, para que el lector u oyente tenga una mejor visión sobre el currículum de las personas que asumirán las gestiones, en este caso las municipales. También debe comunicar de manera independiente, es decir, sin posturas partidarias, el desarrollo de las gestiones de los municipios y los beneficios o deficiencias que generan a las comunidades.
6. Las instalaciones y equipos de las municipalidades deben encontrarse en buen estado, de lo contrario, deben ser remodeladas o examinar las mejoras que puedan hacerseles para brindar un mejor servicio.
7. Los ciudadanos deben informarse acerca de las autoridades que eligen en las elecciones públicas, un voto seguro permitirá las mejoras de gestión. También debe reclamar de la manera debida, cuando se irrespeten sus derechos y la municipalidad se niegue a atenderla o le dé un apoyo deficiente.

REFERENCIAS

- Alvarez, L. (2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19489>
- Álvarez, R. (2015). Gestión de procesos y gestión municipal. *CEGESTI-Gestión municipal*, 1-4. Obtenido de http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_05_060515.pdf
- Andagoya, R., & Ube, R. (2016). *La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo de la atención al usuario de transporte público urbano luz del camino del cantón Buena Fe [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Digital UTEQ. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5049>
- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica. CEPAL*. Repositorio Institucional CEPAL. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5582>
- Benvenuto, O. (2015). La gestión municipal y el futuro de las ciudades. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 67, 139-153. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/325311>
- Briceño, Y. (2016). *Gestión Municipal y Calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]*. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527>
- Caica, T. (2017). *Dimensiones de la Calidad de Servicio que influyen en la Reputación Corporativa de las Empresas Courier en Lima [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caica_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*,

- 7(2), 157-165. Obtenido de <http://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>
- Castillo, R. (2021). *Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020 [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56748>
- Deshpande, B., & Girme, A. (2019). Sampling Techniques. *Advances and Applications in Mathematical Sciences*, 8(10), 1055-1062. Obtenido de https://www.mililink.com/upload/article/1021149323aams_vol_1810_august_2019_a7_p1055-1062_bhagyashree_deshpande_and_anuradha_girme.pdf
- Fierro, E., Martínez, M., Ortiz, F., & Martínez, J. (2018). La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(20), 1-13. Obtenido de <https://recai.uaemex.mx/article/view/11426>
- Galarza, M. (2016). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón la Maná Año 2015 [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]*. Repositorio Digital UTEQ. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1823/1/T-UTEQ-0047.pdf>
- García, J., & Ledesma, G. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo Milagritos SAC del distrito de Trujillo 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]*. Repositorio institucional de la UPAO. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5653/1/RE_ADMI_JHOSELYN.GARC%C3%8DA_GIORDANO.LEDESMA_GESTI%C3%93N.POR.PROCESOS_DATOS.PDF
- Guevara, L. (2020). *Gestión municipal y seguridad ciudadana en el distrito de Morales, 2019 [Tesis magisterial, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6367/Huaynate_PA.pdf?sequence=1

- Hernández, J., & Pérez, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un análisis de la Percepción Ciudadana. *Revista Daena(International Journal of Good Conscience)*, 8(3). Obtenido de [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
- INEI. (2018). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de La Libertad Resultados Definitivos Tomo I.: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1575/13TOMO_01.pdf
- Joaquín, V. (2016). *La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Trujillo SA, Agencia Real Plaza, Trujillo-2015. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]*. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4965/joaquinleon_vanessa.pdf?sequence=1
- Li, Y. y Shang, H. (2020). Calidad del servicio, valor percibido e intención de uso continuo de los ciudadanos con respecto al gobierno electrónico: evidencia empírica de China. *Información y gestión*, 57 (3). <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0378720617306912?token=D6FB1D90C74AF23E9BE8CBE360DFEAD0AE09E2F0A21B74A8FF242AB17BF8C391BF8CFA0E46B139AFA778D4C5F27FD5B2&originRegion=us-east-1&originCreation=20211212170105>
- Lopez, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy' s de la ciudad de Guayaquil [Tesis maestría, Universidad Universidad Católica Santiago de Guayaquil]*. Repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/handle/3317/9867>
- MAPRD. (2016). *Ministerio de Administración Pública República Dominicana. Manuela de Gestión Municipal*. Obtenido de Santo Domingo. Pascal: <https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>
- Márquez, M., & Mejías, A. (2013). Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET. *Universidad,*

- Ciencia y Tecnología*, 17(67), 68-74. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212013000200002
- Martínez, A., Blanco, M., & Castán, J. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39523153008.pdf>
- Mata, L. (30 de Julio de 2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Obtenido de Investigalia site: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Mercado, J. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016 [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6642/Mercado_MJA.pdf?sequence=1
- Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715
- Peña, M. (2016). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Perú [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital UCV. Obtenido de <https://docplayer.es/111454654-Gestion-administrativa-y-calidad-del-servicio-del-usuario-en-la-municipalidad-distrital-de-san-marcos-huari-ancash.html>
- Pérez, C., Ponce, M., & López, G. (2008). *Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56827753/AAR1459-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1625978222&Signature=DPACDPwFuIQGyVN0GEMulu3S>

-
- F1GILg73Q0JBI98tE8NI0GB20MrbvolDSIvQbH8h8VPm2F06moOA64fkNlf
yWd754M0ZPD5fP4eJQkrgeE2mE-
wJtytbuAg0SzMV7f7sOHwvz4FUsYjl0fzWmXX
- Pinchi, K. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]*. Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1>
- Pollfish, Y. (s.f.). What is Correlational Research and How Do You Conduct it for Business Success. *Pollfish*. Obtenido de <https://resources.pollfish.com/market-research/what-is-correlational-research-and-how-do-you-conduct-it-for-business-success/>
- Shlychkov, V. V., Kiyamov, I. K., Khasanova, A. S., Kulish, S. M., & Nestulaeva, D. R. (2017). Hands-on Management: Theoretical and Methodological Approaches and Russian Practice of State and Municipal Management. *European Research Studies Journal*, 20(2B), 200-223. https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/29501/1/Hands_on_Management_Theoretical_and_Methodological_Approaches_and_Russian_Practice_of_state_and_Municipal_Management_2017.pdf
- Szafran, P. (2016). Información, comunicación y cultura en la gestión local: la experiencia municipal en un territorio de vulnerabilidad de la ciudad de Montevideo. *Investigación bibliotecológica*, 30(70), 19-39. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2016000300019&script=sci_arttext
- Taherdoost, H. (2016). How to design and create an effective survey/questionnaire; A step by step guide. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 5(4), 37-41. Obtenido de <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02546800/document>
- Torres, M., Salazar, F., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9t>

- odos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20i
nvestigaci%c3%b3n.pdf
- Tuluy, H. (2003). El desarrollo empieza y termina con ñla gestión local. *Banco Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/speech/2013/06/19/el-desarrollo-empieza-y-termina-con-la-gestion-local>
- Viera, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe*, 7(2), 122-149. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Weinbaum, C., Landree, E., Blumenthal, M., Piquado, T., & Gutierrez, C. (2018). Ethics in Scientific Research: An Examination of Ethical Principles and Emerging Topics. *California, Estados Unidos: RAND Corporation*. Obtenido de <https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/AD1096839.pdf>
- Zapata, A. (2014). *Dimensiones De Calidad De Servicio Para El Sistema Hospitalario De La Ciudad De Manizales [Tesis Licenciatura, Universidad Nacional de Colombia]*. Repositorio de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/DIMENSIONES_DE_CALIDAD_DE_SERVICIO_PARA_EL_SISTEMA_HOSPITALARIO_DE_LA_CIUDDAD_DE_MANIZALES.pdf
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65. Obtenido de <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>
- Zukauskas, P., Vveinhardt, J., & Andriukaitiene, R. (2018). Research Ethics. *Management Culture and Corporate Social Responsibility*, 141. Obtenido de <https://www.intechopen.com/chapters/58894>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio al usuario en el área de obras en la municipalidad distrital de Trujillo - 2021?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de gestión municipal en el área de obras en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021?</p> <p>PE3: ¿Qué relación existe entre la normatividad y la calidad de servicio al usuario en el área de</p>	<p>Objetivo general Delimitar cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021</p> <p>Objetivos específicos OE1: Identificar el nivel de gestión municipal en el área de obras en la municipalidad distrital de Trujillo - 2021.</p> <p>OE2: Identificar el nivel de calidad del servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo - 2021.</p> <p>OE3: Identificar la relación existe entre la</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL H0: Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio al usuario en el área de obras en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021. H1: No existe relación estadísticamente significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio al usuario en el área de obras en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas HE1: El nivel de gestión de calidad en el área de obras en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021 es alto.</p> <p>HE2: El nivel de gestión municipal en el área de obras en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021 es alto.</p> <p>HE0-3: No existe relación estadísticamente significativa entre la normatividad y la calidad de servicio al usuario en el área de obras en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021.</p>	<p>V1 Gestión municipal</p> <p>Dimensiones: Normatividad. Administración. Compromiso organizacional. Seguridad ciudadana.</p> <p>V2: Servicio al usuario</p> <p>Dimensiones: - Aspectos tangibles - Fiabilidad - Sensibilidad - Seguridad - Empatía</p>	<p>Tipo de Estudio: Básica</p> <p>Según su enfoque: Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, transversal</p> <p>Población: 236490 ciudadanos del distrito de Trujillo, 2021 (INEI, 2018)</p> <p>Muestra: 200 ciudadanos del distrito de Trujillo, 2021.</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumentos:</p>

<p>obras en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021?</p> <p>PE4: ¿Qué relación existe entre la administración municipal y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021?</p> <p>PE5: ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021?</p> <p>PE6: ¿Qué relación existe entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021?</p>	<p>normatividad y la calidad de servicio al usuario en el área de obras en la municipalidad distrital de Trujillo - 2021.</p> <p>OE4: Determinar qué relación existe entre la administración municipal y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo - 2021.</p> <p>OE5: Determinar qué relación existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo - 2021.</p> <p>OE6: Determinar qué relación existe entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo - 2021</p>	<p>HE1-3: Existe relación estadísticamente significativa entre la normatividad y la calidad de servicio al usuario en el área de obras en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021.</p> <p>HE0-4: No existe relación estadísticamente significativa entre la administración municipal y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021.</p> <p>HE1-4: Existe relación estadísticamente significativa entre la administración municipal y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021.</p> <p>HE0-5: No existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021.</p> <p>HE1-5: Existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021.</p> <p>HE0-6: No existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021.</p> <p>HE1-6: Existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio al usuario en el área de obras de la municipalidad distrital de Trujillo – 2021</p>		<p>Cuestionario elaborado y adaptado a partir de Álvarez (2018)</p> <p>Cuestionario elaborado y adaptado a partir de Castillo (2021)</p> <p>Método de análisis de datos: Estadística descriptiva e inferencial haciendo uso del programa SPSS.</p>
--	--	---	--	--

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de la Variable - Gestión municipal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión municipal	La gestión municipal es la organización y administración de los recursos del municipio. Se trata de un proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para perfeccionar la formulación y la aplicación de políticas públicas municipales para organizar el territorio y mejorar la calidad de vida de su población. (Martínez, 2004, citado en Ministerio de Administración Pública República Dominicana, 2016)	Se medirá utilizando un cuestionario elaborado y adaptado a partir de Álvarez (2018), donde se evaluará las 4 dimensiones de la Gestión Municipal.	Normatividad	Régimen jurídico Ordenanzas municipales	Cualitativa ordinal
			Administración	Organización Estructura organizativa Cultura organizativa	
			Compromiso organizacional	Metas y objetivos Misión	
			Seguridad ciudadana	Estrategias	

ANEXO 3: Matriz de operacionalización de la Variable - Calidad de servicio al usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio al usuario	La calidad del servicio es el grado de diferencia que tienen las expectativas o deseos del cliente y sus percepciones basadas en la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Berry et al, 1993, citado en Pérez et al, 2008)	Se medirá utilizando un cuestionario elaborado y adaptado a partir de Castillo (2021), donde se evaluará a las 5 dimensiones de la calidad de servicio al usuario.	Aspectos tangibles	Recursos materiales	Cualitativa ordinal
			Fiabilidad	Consistencias entre lo ofertado y lo ejecutado	
			Sensibilidad	Percepción	
			Seguridad	Confianza	
			Empatía	Entendimiento de las expectativas del usuario	

ANEXO 4: Cuestionario de recolección de datos**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Cuestionario**

Sr (ita).

Solicito que tenga a bien de responder el presente cuestionario sobre _____, estudio que vengo realizando con fines de optar el grado académico de _____.

Para ello uso el siguiente

(1) (2) (3) (4) (5)
Totalmente en En Ni de acuerdo ni De acuerdo Totalmente de
desacuerdo desacuerdo en desacuerdo acuerdo acuerdo

ITEM	CRITERIO				
	1	2	3	4	5
El actual régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo favorece la gestión municipal en servicio de seguridad ciudadana					
En su opinión, ¿el régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo en materia de seguridad ciudadana debería hacerse más público para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes?					
Las Ordenanzas Municipales han contribuido a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito					
La Municipalidad Distrital de Trujillo vela para que se cumplan las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana					
La actual gestión de la Municipalidad Distrital de Trujillo está poniendo "manos a la obra" para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana					
¿La Municipalidad Distrital de Trujillo dirige sus esfuerzos hacia la realización de los objetivos planificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana?					
La asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana. son responsabilidad de la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo?					
Permite la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo compartir responsabilidades "con otras entidades" de modo que asegure un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana					
La Municipalidad Distrital de Trujillo tiene principios claros y bien definidos en cuanto a seguridad ciudadana					
¿Siente Ud. que a la Municipalidad Distrital de Trujillo le importan sus problemas de seguridad ciudadana?					

Están bien marcados y son conocidos los objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana					
Las autoridades y el personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo están comprometidas a trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana					
Se recibe información de la Municipalidad Distrital de Trujillo sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana					
Son adecuados la misión y objetivos de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana					
Están bien marcados y son conocidas las estrategias de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana					
La Municipalidad Distrital de Trujillo utiliza adecuadamente los recursos humanos físicos y financieros para las estrategias de seguridad ciudadana					
¿La Municipalidad Distrital de Trujillo tiene equipos de apariencia moderna?					
¿Las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Trujillo son visualmente atractivas?					
¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo tiene uniforme adecuado para el desarrollo de los servicios?					
¿El equipamiento tecnológico de la Municipalidad Distrital de Trujillo es adecuado?					
¿Las áreas de atención al ciudadano, los elementos materiales, muebles e instalaciones de la Municipalidad Distrital de Trujillo son visualmente atractivos?					
¿Tiene confiabilidad con la limpieza y desinfección de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Trujillo?					
¿Confía en el personal que le atiende y el compromiso que asumen?					
¿Confía las instalaciones con las que cuenta la Municipalidad Distrital de Trujillo?					
¿Se siente confiado con la información de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Trujillo?					
¿Es confiable los servicios de atención virtual que brinda la Municipalidad Distrital de Trujillo?					
¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo le comunica pertinentemente el tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios?					
¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo ofrece un servicio rápido a los ciudadanos dentro de las instalaciones?					
¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo ofrece una atención oportuna a los ciudadanos?					
¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo está disponible para responder a las preguntas del ciudadano?					
¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo resuelve los reclamos de manera inmediata?					
¿El trato del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo le genera confianza y seguridad?					
¿Se siente seguro con la limpieza y orden de la Municipalidad Distrital de Trujillo?					
¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo realiza su labor sin confundirse?					

¿El personal es comprensible y orienta con el servicio que busca?					
¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo demuestra la capacidad para atender una eventual emergencia?					
¿La atención brindada en la Municipalidad Distrital de Trujillo es personalizada?					
¿La Municipalidad Distrital de Trujillo tiene horarios de atención acordes a sus necesidades?					
¿Participa de las actividades de acontecimientos importantes (Aniversarios, fechas conmemorativas) realizado por la Municipalidad Distrital de Trujillo?					
¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo se preocupa con dar seguimiento al desarrollo del servicio, le llaman, envían algún mensaje de texto o correo electrónico?					
¿En caso de requerir modificar el tipo de servicio público, recibe buen trato por parte la persona encargada en la Municipalidad Distrital de Trujillo?					
¿Considera que el protocolo de buena atención es adecuado en la Municipalidad Distrital de Trujillo?					
¿Considera que la institución simplifica los trámites administrativos?					
¿Considera que la institución mejora en sus procesos de atención en los servicios de la Municipalidad Distrital de Trujillo?					

ANEXO 5: Validación por juicio de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

ROSA LOURDES MIÑANO RODRIGUEZ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de la Ciudad de Trujillo -MGP, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

NEYLA MARIEL MARIN VASQUEZ
DNI: 44015396

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE 1: GESTIÓN MUNICIPAL
TÍTULO: Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totamente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA				
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
VARIABLE 1: Gestión municipal	Normatividad	Nivel de gestión del régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo en servicio de seguridad ciudadana.	1	El actual régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo favorece la gestión municipal en servicio de seguridad ciudadana							X		X		X		X			
		Grado de publicidad del régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo en materia de seguridad ciudadana para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes.	1	En su opinión, ¿el régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo en materia de seguridad ciudadana debería hacerse más público para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes?								X		X		X		X		
		Regulación adecuada de las Ordenanzas Municipales en contribución a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito.	1	Las Ordenanzas Municipales han contribuido a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito									X		X		X		X	

Administración	Cumplimiento de las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana por parte de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	La Municipalidad Distrital de Trujillo vela para que se cumplan las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana						X		X		X		X		
	Eficiencia de la actual gestión de la Municipalidad Distrital de Trujillo para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana.	1	La actual gestión de la Municipalidad Distrital de Trujillo está poniendo "manos a la obra" para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana						X		X		X		X		
	Nivel de esfuerzos de la Municipalidad Distrital de Trujillo hacia la realización de los objetivos planificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana.	1	¿La Municipalidad Distrital de Trujillo dirige sus esfuerzos hacia la realización de los objetivos planificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana?						X		X		X		X		
	Responsabilidad de asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana por parte de la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	La asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana, son responsabilidad de la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo?						X		X		X		X		

Seguridad ciudadana	Nivel de compromiso de las autoridades y el personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo por trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana.	1	Las autoridades y el personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo están comprometidas a trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana							X		X		X		X		
	Información de la Municipalidad Distrital de Trujillo sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana.	1	Se recibe información de la Municipalidad Distrital de Trujillo sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana							X		X		X		X		
	Utilidad de la misión y objetivos de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana	1	Son adecuados la misión y objetivos de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana								X		X		X		X	
	Estrategias definidas de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana.	1	Están bien marcados y son conocidas las estrategias de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana								X		X		X		X	
	Utilidad de los recursos humanos, físicos y financieros de la Municipalidad Distrital de Trujillo para las estrategias de seguridad ciudadana.	1	La Municipalidad Distrital de Trujillo utiliza adecuadamente los recursos humanos físicos y financieros para las estrategias de seguridad ciudadana								X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ROSA LORDES MIÑANO RODRÍGUEZ DNI: 42374907

Especialidad del validador: CONTADOR / MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

.....²⁴.....de.....11.....del 20..21.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO
TÍTULO: Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totamente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA				
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
VARIABLE 2: Calidad de servicio	Elementos tangibles	Número de equipos de apariencia moderna de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿La Municipalidad Distrital de Trujillo tiene equipos de apariencia moderna?							X			X		X				
		Grado de atracción visual de las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿Las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Trujillo son visualmente atractivas?							X			X		X				
		Utilidad de uniformes adecuados del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo para el desarrollo de los servicios.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo tiene uniforme adecuado para el desarrollo de los servicios?							X			X		X				
		Eficacia del equipamiento tecnológico de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿El equipamiento tecnológico de la Municipalidad Distrital de Trujillo es adecuado?							X			X		X				

	Municipalidad Distrital de Trujillo.																				
Capacidad de respuesta	Comunicación pertinente del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo sobre el tiempo del desarrollo de las actividades y servicios.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo le comunica pertinentemente el tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios?						X					X							
	Servicio eficaz del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo a los ciudadanos dentro de las instalaciones.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo ofrece un servicio rápido a los ciudadanos dentro de las instalaciones?						X					X							
	Atención adecuada del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo a los ciudadanos.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo ofrece una atención oportuna a los ciudadanos?						X					X							
	Disponibilidad del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo para responder a las preguntas del ciudadano.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo está disponible para responder a las preguntas del ciudadano?						X					X							
	Eficiencia del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo para resolver los reclamos de manera inmediata.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo resuelve los reclamos de manera inmediata?						X					X							

	Seguridad	Grado de confianza y seguridad del trato por parte del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿El trato del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo le genera confianza y seguridad?						X				X				
		Nivel de seguridad con la limpieza y orden de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿Se siente seguro con la limpieza y orden de la Municipalidad Distrital de Trujillo?							X				X			
		Labor eficiente del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo al realiza su labor.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo realiza su labor sin confundirse?							X				X			
		Capacidad de comprensión y orientación con el servicio que busca por parte del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo para atender una eventual emergencia.	1	¿El personal es comprensible y orienta con el servicio que busca?							X				X			
				2	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo demuestra la capacidad para atender una eventual emergencia?						X				X			
	Empatía	Atención personalizada brindada por la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿La atención brindada en la Municipalidad Distrital de Trujillo es personalizada?						X				X				
		Atención adecuada de la Municipalidad Distrital de Trujillo con horarios acordes a sus necesidades.	1	¿La Municipalidad Distrital de Trujillo tiene horarios de atención acordes a sus necesidades?							X				X			

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

KARLOS TOSHIRO ALIAGA GONZALES

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de la Ciudad de Trujillo -MGP, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

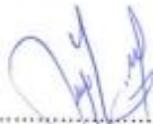
El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



.....
NEYLA MARIEL MARIN VASQUEZ
DNI: 44015396

Recibido
K. Aliaga

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE 1: GESTIÓN MUNICIPAL
TÍTULO: Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA				
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
VARIABLE 1: Gestión municipal	Normatividad	Nivel de gestión del régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo en servicio de seguridad ciudadana.	1	El actual régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo favorece la gestión municipal en servicio de seguridad ciudadana							X		X			X				
		Grado de publicidad del régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo en materia de seguridad ciudadana para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes.	1	En su opinión, ¿el régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo en materia de seguridad ciudadana debería hacerse más público para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes?								X		X			X			
		Regulación adecuada de las Ordenanzas Municipales en contribución a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito.	1	Las Ordenanzas Municipales han contribuido a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito								X		X			X			

Administración	Cumplimiento de las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana por parte de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	La Municipalidad Distrital de Trujillo vela para que se cumplan las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana							X		X		X		X		
	Eficiencia de la actual gestión de la Municipalidad Distrital de Trujillo para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana.	1	La actual gestión de la Municipalidad Distrital de Trujillo está poniendo "manos a la obra" para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana							X		X		X		X		
	Nivel de esfuerzos de la Municipalidad Distrital de Trujillo hacia la realización de los objetivos planificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana.	1	¿La Municipalidad Distrital de Trujillo dirige sus esfuerzos hacia la realización de los objetivos planificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana?								X		X		X		X	
	Responsabilidad de asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana por parte de la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	La asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana, son responsabilidad de la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo?								X		X		X		X	

Compromiso organizacional	Nivel de responsabilidad para compartir responsabilidades "con otras entidades" de modo que asegure un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana por parte de la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	Permite la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo compartir responsabilidades "con otras entidades" de modo que asegure un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana							X		X		X			
	Principios claros y definidos de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana.	1	La Municipalidad Distrital de Trujillo tiene principios claros y bien definidos en cuanto a seguridad ciudadana							X		X		X			
	Interés de la Municipalidad Distrital de Trujillo acerca de los problemas de seguridad ciudadana.	1	¿Siente Ud. que a la Municipalidad Distrital de Trujillo le importan sus problemas de seguridad ciudadana?								X		X				
	Objetivos y metas definidos de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana.	1	Están bien marcados y son conocidos los objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana								X		X		X		

Seguridad ciudadana	Nivel de compromiso de las autoridades y el personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo por trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana.	1	Las autoridades y el personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo están comprometidas a trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana						X		X		X		X	
	Información de la Municipalidad Distrital de Trujillo sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana.	1	Se recibe información de la Municipalidad Distrital de Trujillo sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana						X		X		X		X	
	Utilidad de la misión y objetivos de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana	1	Son adecuados la misión y objetivos de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana						X		X		X		X	
	Estrategias definidas de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana.	1	Están bien marcados y son conocidas las estrategias de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana						X		X		X		X	
	Utilidad de los recursos humanos, físicos y financieros de la Municipalidad Distrital de Trujillo para las estrategias de seguridad ciudadana.	1	La Municipalidad Distrital de Trujillo utiliza adecuadamente los recursos humanos físicos y financieros para las estrategias de seguridad ciudadana						X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alvaro González Vargas DNI: 42617808

Especialidad del validador: Mag. do. Magister en Gestión Pública

.....24 de 11 del 20.21

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

TÍTULO: Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA			
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
VARIABLE 2: Calidad de servicio	Elementos tangibles	Número de equipos de apariencia moderna de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿La Municipalidad Distrital de Trujillo tiene equipos de apariencia moderna?							X		X		X				
		Grado de atracción visual de las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿Las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Trujillo son visualmente atractivas?							X		X		X				
		Utilidad de uniformes adecuados del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo para el desarrollo de los servicios.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo tiene uniforme adecuado para el desarrollo de los servicios?							X		X		X				
		Eficacia del equipamiento tecnológico de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿El equipamiento tecnológico de la Municipalidad Distrital de Trujillo es adecuado?							X		X		X				

Capacidad de respuesta	Municipalidad Distrital de Trujillo.																	
	Comunicación pertinente del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo sobre el tiempo del desarrollo de las actividades y servicios.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo le comunica pertinentemente el tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios?						X		X		X		X			
	Servicio eficaz del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo a los ciudadanos dentro de las instalaciones.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo ofrece un servicio rápido a los ciudadanos dentro de las instalaciones?						X		X		X		X			
	Atención adecuada del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo a los ciudadanos.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo ofrece una atención oportuna a los ciudadanos?						X		X		X		X			
	Disponibilidad del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo para responder a las preguntas del ciudadano.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo está disponible para responder a las preguntas del ciudadano?						X		X		X		X			
	Eficiencia del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo para resolver los reclamos de manera inmediata.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo resuelve los reclamos de manera inmediata?						X		X		X		X			

		Grado de confianza y seguridad del trato por parte del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿El trato del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo le genera confianza y seguridad?						X				X				
	Seguridad	Nivel de seguridad con la limpieza y orden de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿Se siente seguro con la limpieza y orden de la Municipalidad Distrital de Trujillo?						X				X				
		Labor eficiente del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo al realiza su labor.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo realiza su labor sin confundirse?						X				X				
		Capacidad de comprensión y orientación con el servicio que busca por parte del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo para atender una eventual emergencia.	1	¿El personal es comprensible y orienta con el servicio que busca?						X				X				
			2	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo demuestra la capacidad para atender una eventual emergencia?						X				X				
	Empatia	Atención personalizada brindada por la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿La atención brindada en la Municipalidad Distrital de Trujillo es personalizada?						X				X				
		Atención adecuada de la Municipalidad Distrital de Trujillo con horarios acordes a sus necesidades.	1	¿La Municipalidad Distrital de Trujillo tiene horarios de atención acordes a sus necesidades?						X				X				

	Participación constante de las actividades de acontecimientos importantes (Aniversarios, fechas conmemorativas) realizado por la Municipalidad Distrital de Trujillo?	1	¿Participa de las actividades de acontecimientos importantes (Aniversarios, fechas conmemorativas) realizado por la Municipalidad Distrital de Trujillo?						X		X		X			
	Seguimiento del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo al desarrollo del servicio. Como llamar, enviar algún mensaje de texto o correo electrónico.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo se preocupa con dar seguimiento al desarrollo del servicio, le llaman, envían algún mensaje de texto o correo electrónico?						X		X		X			
	Nivel de trato por parte la persona encargada en la Municipalidad Distrital de Trujillo en caso de requerir modificar el tipo de servicio público.	1	¿En caso de requerir modificar el tipo de servicio público, recibe buen trato por parte la persona encargada en la Municipalidad Distrital de Trujillo?						X		X		X			
	Adecuado protocolo de buena atención por parte de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿Considera que el protocolo de buena atención es adecuado en la Municipalidad Distrital de Trujillo?						X		X		X			
	Grado de facilitación de trámites administrativos de la institución.	1	¿Considera que la institución simplifica los trámites administrativos?						X		X		X			

	Mejoramiento en los procesos de atención en los servicios de la Municipalidad Distrital de Trujillo	1	¿Considera que la institución mejora en sus procesos de atención en los servicios de la Municipalidad Distrital de Trujillo?						X		X		X		X		
--	---	---	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Diego Gonzalez Carlos Tashiro DNI: 42617808

Especialidad del validador: Abogado, Magister en Gestión Pública

.....²⁴ de 11.....del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

JULISSA MARIBEL GARCIA ANDRADE

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de la Ciudad de Trujillo -MGP, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

.....
NEYLA MARIEL MARIN VASQUEZ
DNI: 44015396

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE 1: GESTIÓN MUNICIPAL
TÍTULO: Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021

DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA				
									1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO	SI
Normatividad	Nivel de gestión del régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo en servicio de seguridad ciudadana.	1	El actual régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo favorece la gestión municipal en servicio de seguridad ciudadana							X		X		X		X			
	Grado de publicidad del régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo en materia de seguridad ciudadana para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes.	1	En su opinión, ¿el régimen jurídico de la Municipalidad Distrital de Trujillo en materia de seguridad ciudadana debería hacerse más público para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes?							X		X		X		X			
	Regulación adecuada de las Ordenanzas Municipales en contribución a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito.	1	Las Ordenanzas Municipales han contribuido a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito								X		X		X		X		

Administración	<p>Cumplimiento de las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana por parte de la Municipalidad Distrital de Trujillo.</p>	1	<p>La Municipalidad Distrital de Trujillo vela para que se cumplan las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana</p>							X		X						
	<p>Eficiencia de la actual gestión de la Municipalidad Distrital de Trujillo para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana.</p>	1	<p>La actual gestión de la Municipalidad Distrital de Trujillo está poniendo "manos a la obra" para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana</p>							X		X						
	<p>Nivel de esfuerzos de la Municipalidad Distrital de Trujillo hacia la realización de los objetivos planificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana.</p>	1	<p>¿La Municipalidad Distrital de Trujillo dirige sus esfuerzos hacia la realización de los objetivos planificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana?</p>								X		X					
	<p>Responsabilidad de asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana por parte de la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo.</p>	1	<p>La asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana, son responsabilidad de la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo?</p>								X		X					

Compromiso organizacional	Nivel de responsabilidad para compartir responsabilidades "con otras entidades" de modo que asegure un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana por parte de la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	Permite la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Trujillo compartir responsabilidades "con otras entidades" de modo que asegure un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana							X		X		X			
	Principios claros y definidos de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana.	1	La Municipalidad Distrital de Trujillo tiene principios claros y bien definidos en cuanto a seguridad ciudadana							X		X		X			
	Interés de la Municipalidad Distrital de Trujillo acerca de los problemas de seguridad ciudadana.	1	¿Siente Ud. que a la Municipalidad Distrital de Trujillo le importan sus problemas de seguridad ciudadana?								X		X		X		
	Objetivos y metas definidos de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana.	1	Están bien marcados y son conocidos los objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana								X		X		X		

	Nivel de compromiso de las autoridades y el personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo por trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana.	1	Las autoridades y el personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo están comprometidas a trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana							X		X		X		X	
	Información de la Municipalidad Distrital de Trujillo sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana.	1	Se recibe información de la Municipalidad Distrital de Trujillo sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana							X		X		X		X	
	Utilidad de la misión y objetivos de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana	1	Son adecuados la misión y objetivos de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana							X		X		X		X	
Seguridad ciudadana	Estrategias definidas de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana.	1	Están bien marcados y son conocidas las estrategias de la Municipalidad Distrital de Trujillo en cuanto a seguridad ciudadana							X		X		X		X	
	Utilidad de los recursos humanos, físicos y financieros de la Municipalidad Distrital de Trujillo para las estrategias de seguridad ciudadana.	1	La Municipalidad Distrital de Trujillo utiliza adecuadamente los recursos humanos físicos y financieros para las estrategias de seguridad ciudadana							X		X		X		X	

servaciones (precisar si hay suficiencia): _____

ión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

ellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MA. Julissa Maribel García Andrade DNI:..... 46485067

pecialidad del validador:..... Ciencias Económicas, Mención Gestión Pública y Desarrollo Local

..... 23 de 11 del 2021

erminencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

elevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o
nensión específica del constructo

aridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
nso, exacto y directo

ta: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados
n suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

TÍTULO: Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021

DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totamente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA			
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Elementos tangibles	Número de equipos de apariencia moderna de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿La Municipalidad Distrital de Trujillo tiene equipos de apariencia moderna?							X		X		X		X		
	Grado de atracción visual de las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿Las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Trujillo son visualmente atractivas?							X		X		X		X		
	Utilidad de uniformes adecuados del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo para el desarrollo de los servicios.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo tiene uniforme adecuado para el desarrollo de los servicios?							X		X		X		X		
	Eficacia del equipamiento tecnológico de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿El equipamiento tecnológico de la Municipalidad Distrital de Trujillo es adecuado?							X		X		X		X		

Capacidad de respuesta	Nivel de confianza con la información de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿Se siente confiado con la información de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Trujillo?						X		X		X		X		
	Grado de confianza con que utiliza los servicios de atención virtual que brinda la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿Es confiable los servicios de atención virtual que brinda la Municipalidad Distrital de Trujillo?						X		X		X		X		
	Comunicación pertinente del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo sobre el tiempo del desarrollo de las actividades y servicios.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo le comunica pertinentemente el tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios?							X		X		X		X	
	Servicio eficaz del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo a los ciudadanos dentro de las instalaciones.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo ofrece un servicio rápido a los ciudadanos dentro de las instalaciones?							X		X		X		X	
	Atención adecuada del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo a los ciudadanos.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo ofrece una atención oportuna a los ciudadanos?							X		X		X		X	
	Disponibilidad del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo está disponible							X		X		X		X	

ESCUELA DE POSGRADO

	para responder a las preguntas del ciudadano.	para responder a las preguntas del ciudadano?														
Seguridad	Eficiencia del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo para resolver los reclamos de manera inmediata.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo resuelve los reclamos de manera inmediata?						X		X		X		X	
	Grado de confianza y seguridad del trato por parte del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿El trato del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo le genera confianza y seguridad?						X		X		X		X	
	Nivel de seguridad con la limpieza y orden de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿Se siente seguro con la limpieza y orden de la Municipalidad Distrital de Trujillo?						X		X		X		X	
	Labor eficiente del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo al realiza su labor.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo realiza su labor sin confundirse?						X		X		X		X	
	Capacidad de comprensión y orientación con el servicio que busca por parte del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo para atender una eventual emergencia.	1	¿El personal es comprensible y orienta con el servicio que busca?						X		X		X		X	
		2	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo demuestra la capacidad para atender una eventual emergencia?						X		X		X		X	

Empatia	Atención personalizada brindada por la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿La atención brindada en la Municipalidad Distrital de Trujillo es personalizada?							X		X		X		X			
	Atención adecuada de la Municipalidad Distrital de Trujillo con horarios acordes a sus necesidades.	1	¿La Municipalidad Distrital de Trujillo tiene horarios de atención acordes a sus necesidades?							X		X		X		X			
	Participación constante de las actividades de acontecimientos importantes (Aniversarios, fechas conmemorativas) realizado por la Municipalidad Distrital de Trujillo?	1	¿Participa de las actividades de acontecimientos importantes (Aniversarios, fechas conmemorativas) realizado por la Municipalidad Distrital de Trujillo?							X		X		X		X			
	Seguimiento del personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo al desarrollo del servicio. Como llamar, enviar algún mensaje de texto o correo electrónico.	1	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Trujillo se preocupa con dar seguimiento al desarrollo del servicio, le llaman, envían algún mensaje de texto o correo electrónico?							X		X		X		X			
	Nivel de trato por parte la persona encargada en la Municipalidad Distrital de Trujillo en caso de requerir modificar el tipo de servicio público.	1	¿En caso de requerir modificar el tipo de servicio público, recibe buen trato por parte la persona encargada en la Municipalidad Distrital de							X		X		X		X			

		Trujillo?													
Adecuado protocolo de buena atención por parte de la Municipalidad Distrital de Trujillo.	1	¿Considera que el protocolo de buena atención es adecuado en la Municipalidad Distrital de Trujillo?						X		X		X		X	
Grado de facilitación de trámites administrativos de la institución.	1	¿Considera que la institución simplifica los trámites administrativos?						X		X		X		X	
Mejoramiento en los procesos de atención en los servicios de la Municipalidad Distrital de Trujillo	1	¿Considera que la institución mejora en sus procesos de atención en los servicios de la Municipalidad Distrital de Trujillo?						X		X		X		X	

servaciones (precisar si hay suficiencia): _____

ión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

lidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Julisa Maribel García Andrade DNI: 46485067

pecialidad del validador: Ciencias Económicas, Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

..... 23 de 11 del 2021

rtinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

levancia: El ítem es apropiado para representar al componente o
ensión específica del constructo

aridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
ciso, exacto y directo

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

..... Julisa García

Firma del Experto Informante.

Tabla 1. Relación de los expertos del proceso de validación

N°	Nombre del experto	Resultado
1	Mg. Rosa Lourdes Miñano Rodríguez	Aplicable
2	Mg. Karlos Toshiro Aliaga Gonzales	Aplicable
3	Mg. Julissa Maribel García Andrade	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 6: Análisis de Confiabilidad

Tabla 2. Confiabilidad General

Estadísticas de fiabilidad General	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.812	44

Como se puede apreciar en la tabla 1, el Alpha de Cronbach General es de 0.812 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 3. Confiabilidad Variable Gestión Municipal

Estadísticas de fiabilidad Gestión Municipal	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.856	16

Como se puede apreciar en la tabla 2, el Alpha de Cronbach de la Variable Gestión Municipal es de 0.856 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo

Tabla 4. Confiabilidad Dimensión Normatividad

Estadísticas de fiabilidad Dimensión Normatividad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.880	5

Como se puede apreciar en la tabla 3, el Alpha de Cronbach de la dimensión Normatividad es de 0.880 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo

Tabla 5. Confiabilidad Dimensión Administración

Estadísticas de fiabilidad Dimensión Administración	
--	--

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.881	5

Como se puede apreciar en la tabla 4, el Alfa de Cronbach de la dimensión Administración es de 0.881 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo

Tabla 6. Confiabilidad Dimensión Compromiso Organizacional

Estadísticas de fiabilidad Dimensión Compromiso Organizacional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.728	4

Como se puede apreciar en la tabla 5, el Alfa de Cronbach de la dimensión Compromiso Organizacional es de 0.728 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad aceptable y se puede usar para los fines de este trabajo

Tabla 7. Confiabilidad Dimensión Seguridad Ciudadana

Estadísticas de fiabilidad Dimensión Seguridad Ciudadana	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.782	2

Como se puede apreciar en la tabla 6, el Alfa de Cronbach de la dimensión Compromiso Organizacional es de 0.782 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad aceptable y se puede usar para los fines de este trabajo

Tabla 8. Confiabilidad Variable Calidad de Servicio al Usuario

Estadísticas de fiabilidad Calidad de servicio al usuario	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.814	28

Teniendo en cuenta la tabla 7, el Alfa de Cronbach de la Variable Calidad de Servicio al Usuario es de 0.814 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo

Tabla 9. Confiabilidad Dimensión Aspectos Tangibles

Estadísticas de fiabilidad Dimensión Aspectos Tangibles	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.903	5

Como se puede apreciar en la tabla 8, el Alfa de Cronbach de la dimensión Aspectos Tangibles es de 0.903 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo

Tabla 10. Confiabilidad Dimensión Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad Dimensión Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.902	5

Como se puede apreciar en la tabla 9, el Alfa de Cronbach de la dimensión Fiabilidad es de 0.902 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo

Tabla 11. Confiabilidad Dimensión Sensibilidad

Estadísticas de fiabilidad Dimensión Sensibilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.940	5

De acuerdo a lo que se observa en la tabla 10, el Alfa de Cronbach de la dimensión Sensibilidad es de 0.940 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo

Tabla 12. Confiabilidad Dimensión Seguridad

Estadísticas de fiabilidad Dimensión Seguridad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.953	5

Como se puede apreciar en la tabla 11, el Alpha de Cronbach de la dimensión Seguridad es de 0.953 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo

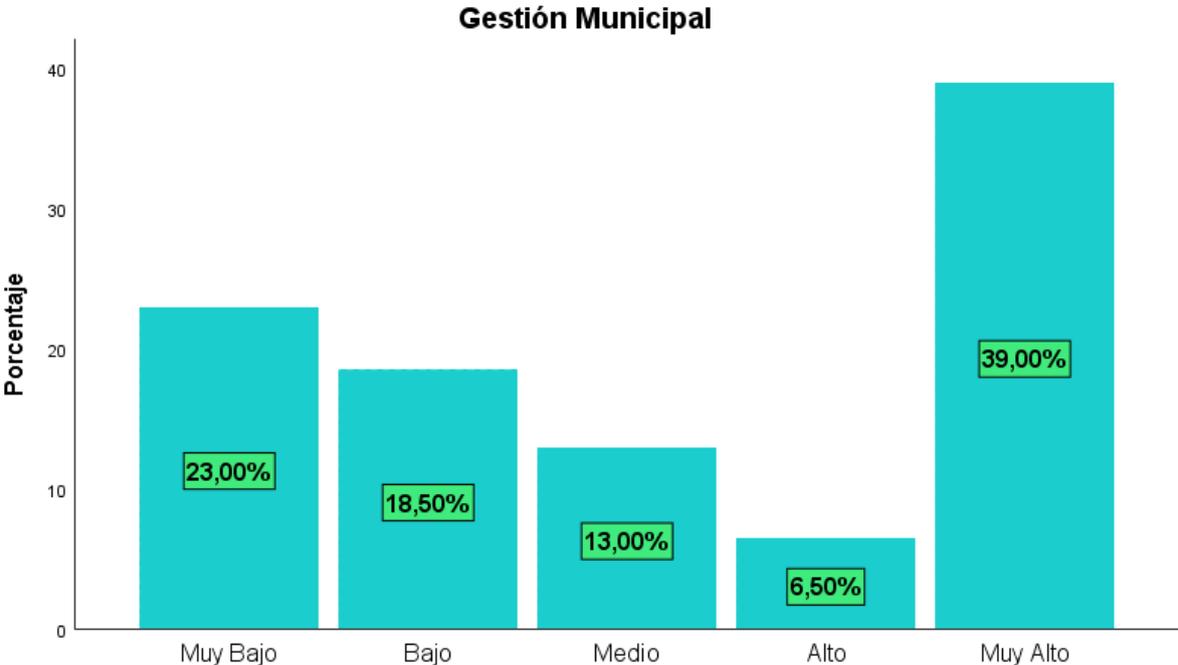
Tabla 13. Confiabilidad Dimensión Empatía

Estadísticas de fiabilidad Dimensión Empatía	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.935	8

De acuerdo a lo que se aprecia en la tabla 12, el Alpha de Cronbach de la dimensión Empatía es de 0.935 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo

ANEXO 7: Figuras de los resultados

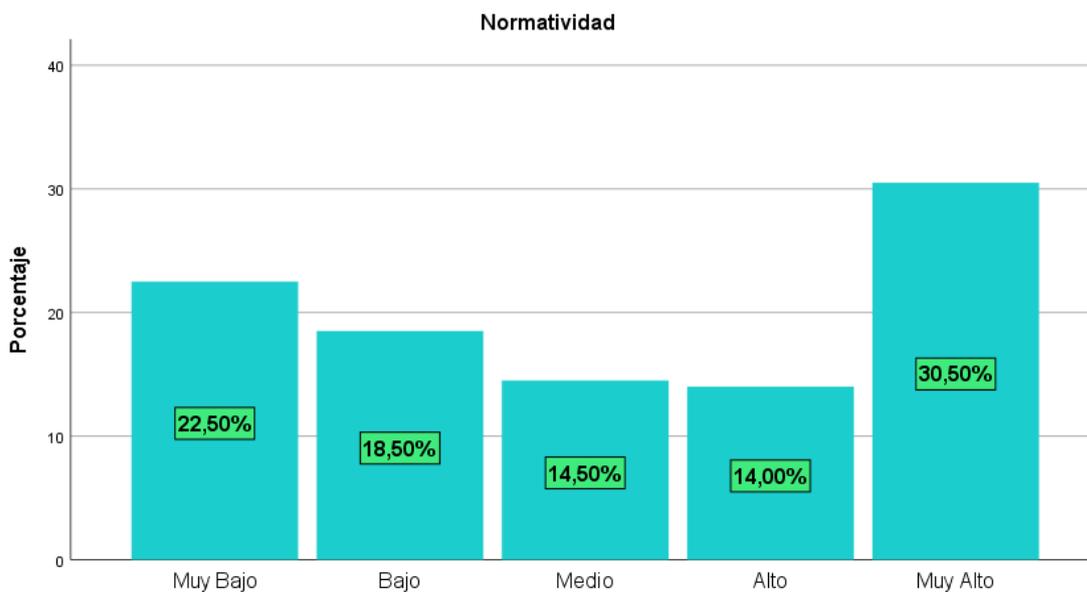
Figura 1. Gestión Municipal



Fuente: Elaboración propia

Sobre Gestión municipal, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 23%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 18,50%, el nivel Medio representa un porcentaje del 13%, el nivel Alto representa un porcentaje del 6,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 39%. Estos resultados demuestran un gran sector de la población que considera la gestión de las autoridades municipales como buena; sin embargo, es necesario precisar que aún existe un porcentaje de la ciudadanía que aún se siente disconforme con la gestión que se recibe actualmente, por lo que es necesario que las autoridades realicen medidas con fin de mejoras.

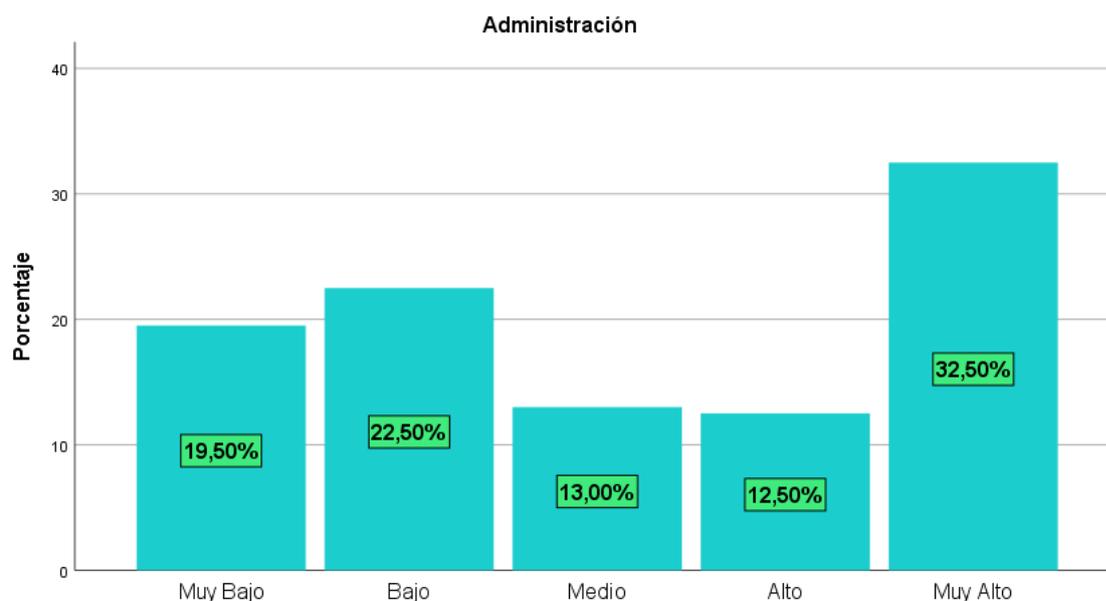
Figura 2. Normatividad



Fuente: Elaboración propia

Sobre Normatividad, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 22,50%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 18,50%, el nivel Medio representa un porcentaje del 14,50%, el nivel Alto representa un porcentaje del 14%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 30,50%. La normatividad impuesta en la gestión municipal actual parece tener aceptación de la ciudadanía trujillana, pero, de igual manera, es visible la falta de recibimiento que aun muestra la ciudadanía trujillana.

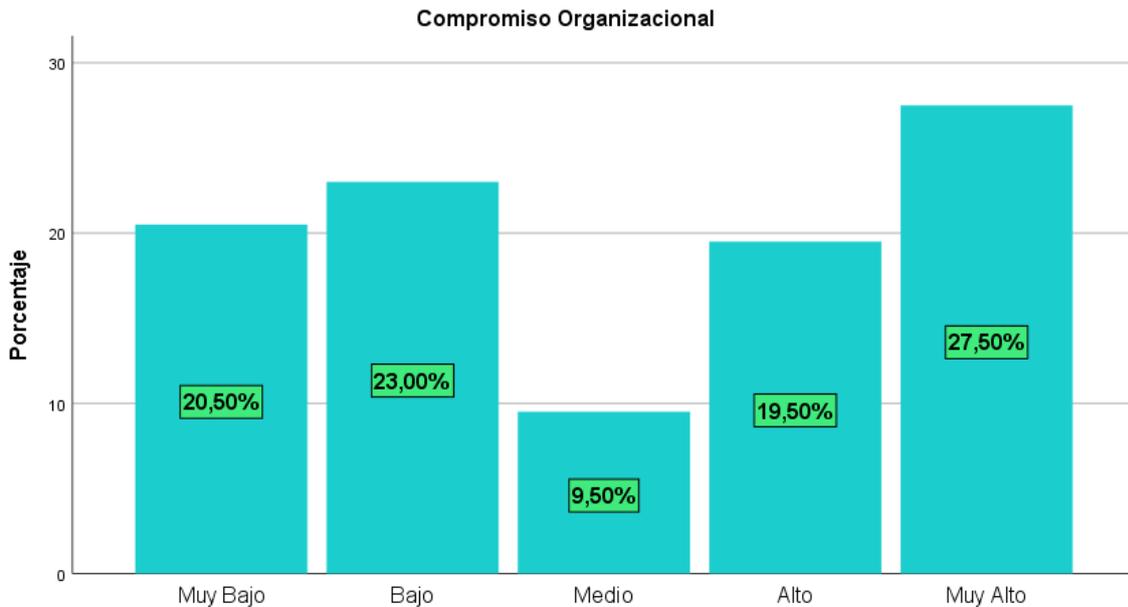
Figura 3. Administración



Fuente: Elaboración propia

Sobre Administración, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 19,50%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 22,50%, el nivel Medio representa un porcentaje del 13%, el nivel Alto representa un porcentaje del 12,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 32,50%. La administración parecer ser aceptada dado que por lo menos el 50% de la muestra opinó de ella como alta y muy alta; sin embargo, aún existe preocupación debido al porcentaje que representa el nivel muy bajo.

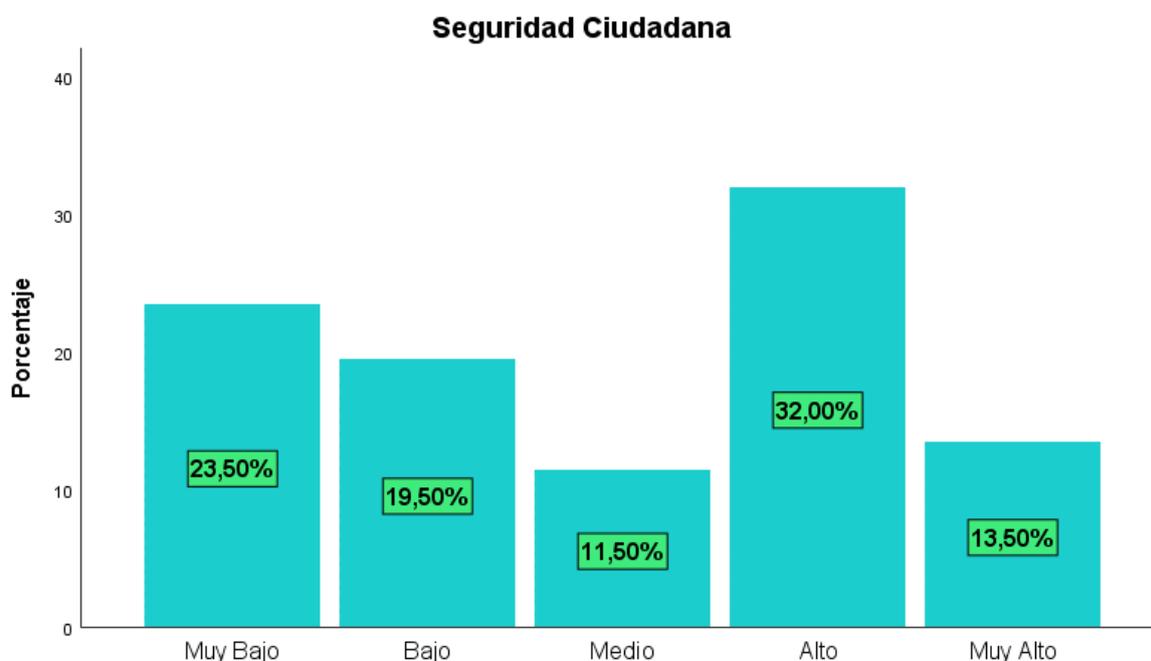
Figura 4. Compromiso Organizacional



Fuente: Elaboración propia

Sobre compromiso organizacional, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 20,50%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 23%, el nivel Medio representa un porcentaje del 9,50%, el nivel Alto representa un porcentaje del 19,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 27,50%. Es notorio que, a pesar del resultado favorable, aun la población evidencia una falta de compromiso como organización de parte de las autoridades municipales, compromiso que debe tratar de reforzarse en tiempos como los que se están viviendo.

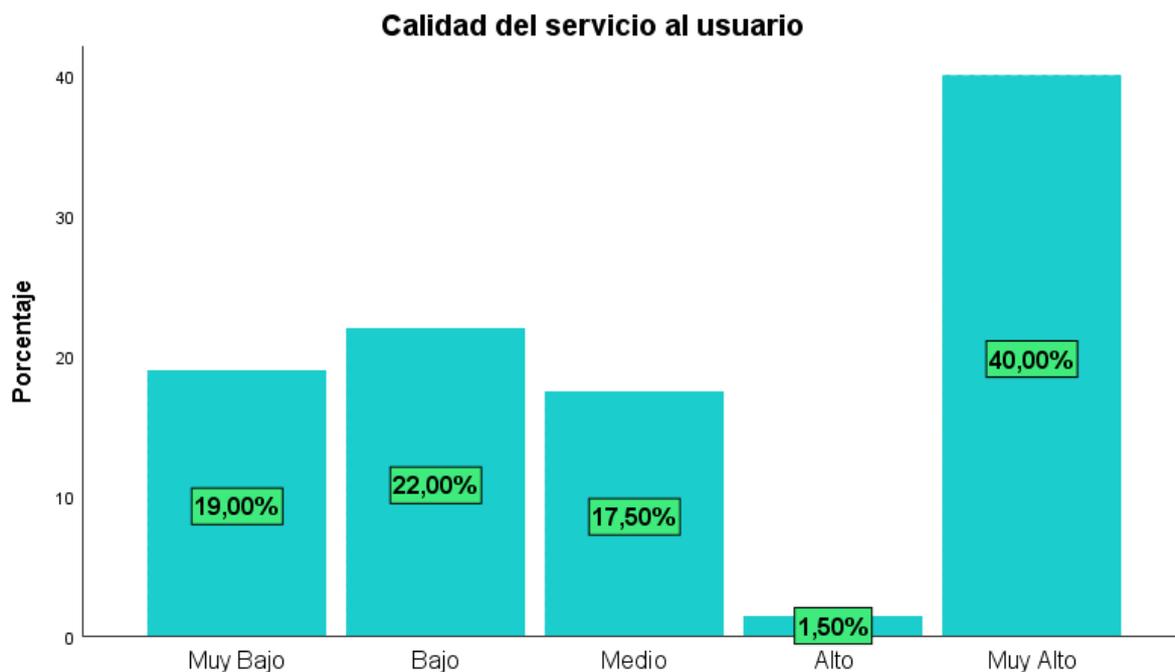
Figura 5. Seguridad ciudadana



Fuente: Elaboración propia

Sobre seguridad ciudadana, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 23,50%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 19,50%, el nivel Medio representa un porcentaje del 11,50%, el nivel Alto es el de mayor valor porcentual representando el 32%. Finalmente, el nivel Muy Alto representa un porcentaje del 13,50%. La seguridad ciudadana, no fue percibida en los estándares muy altos que mostraron las anteriores dimensiones, esto hace evidente la necesidad de reforzar esta seguridad con el empleo de capacitaciones a los trabajadores que la representan y otras medidas correctivas.

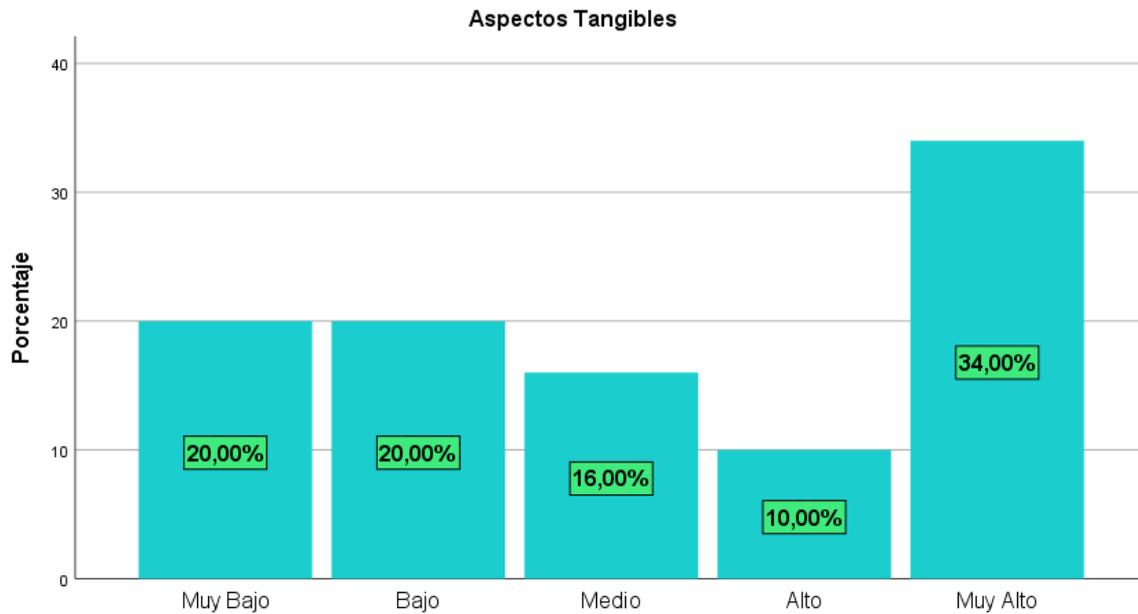
Figura 6. Calidad del servicio al usuario



Fuente: Elaboración propia

Sobre Calidad del servicio al usuario, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 23%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 18,50%, el nivel Medio representa un porcentaje del 13%, el nivel Alto representa un porcentaje del 6,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 39%. Según una mayoría un poco más notoria, se refleja que la calidad del servicio es de nivel muy alto para la mayoría de trujillanos, aun así, puede deberse a distintos factores, el que aun existan personas disconformes con la calidad que se brinda, y esto necesita de la aplicación de medidas innovadoras.

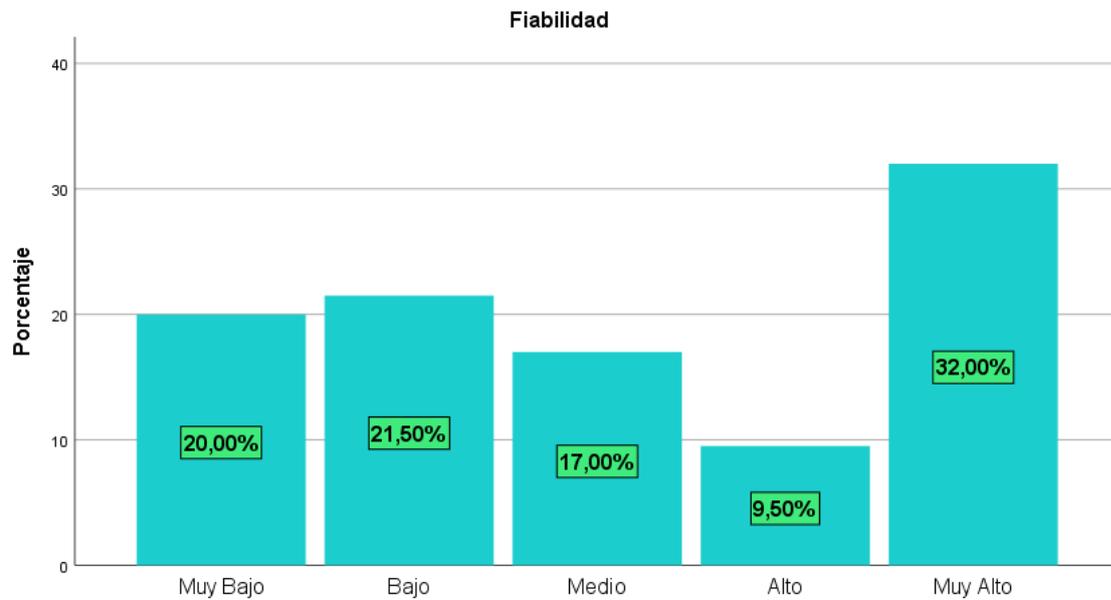
Figura 7. Aspectos tangibles



Fuente: Elaboración propia

Sobre Aspectos tangibles, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 20%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 20%, el nivel Medio representa un porcentaje del 16%, el nivel Alto representa un porcentaje del 10%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 34%. Los aspectos tangibles aun necesitan un cierto grado de mejora, pero por lo visto son aceptables para la mayoría de la comunidad.

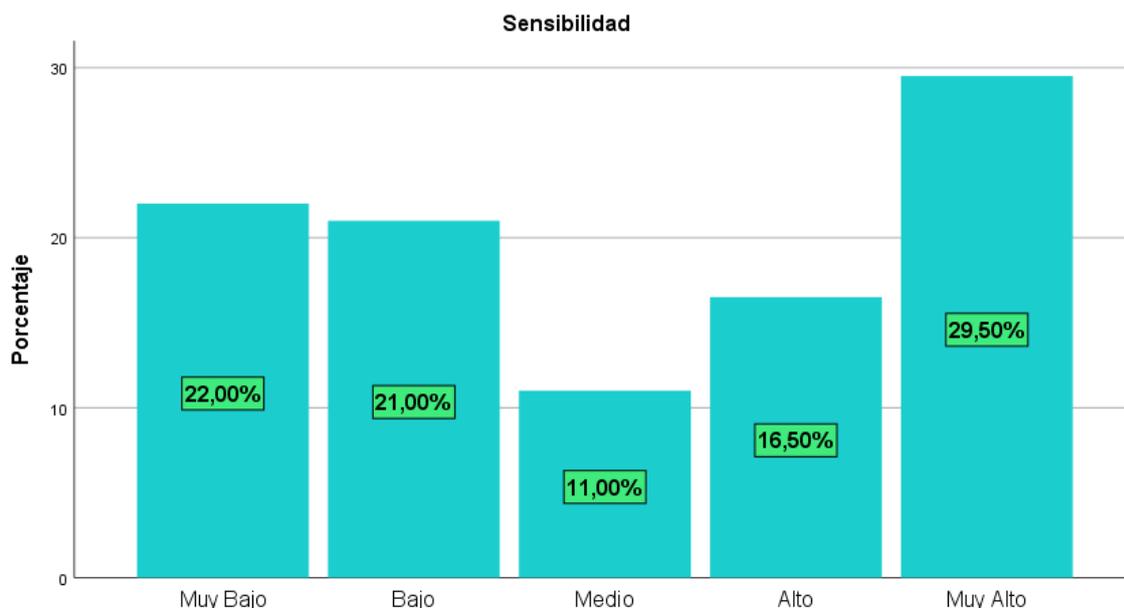
Figura 8. Fiabilidad



Fuente: Elaboración propia

Sobre Fiabilidad, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 20%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 21,50%, el nivel Medio representa un porcentaje del 17%, el nivel Alto representa un porcentaje del 9,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 32%. El servicio brindado es considerado como muy fiable por la mayoría de personas de la ciudad de Trujillo, evidenciando un buen recibiendo de la gestión que se ejerce en la actualidad.

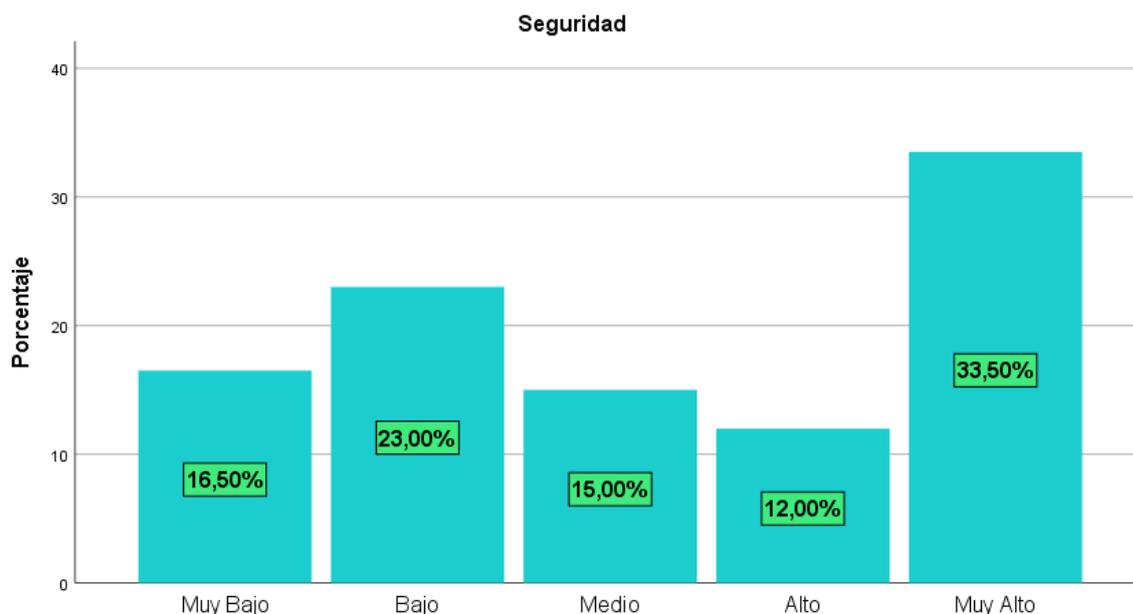
Figura 9. Sensibilidad



Fuente: Elaboración propia

Sobre Sensibilidad, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 22%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 21%, el nivel Medio representa un porcentaje del 11%, el nivel Alto representa un porcentaje del 16,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 29,50%. La dimensión sensibilidad parece necesitar un poco más de apoyo para lograr los objetivos esperados

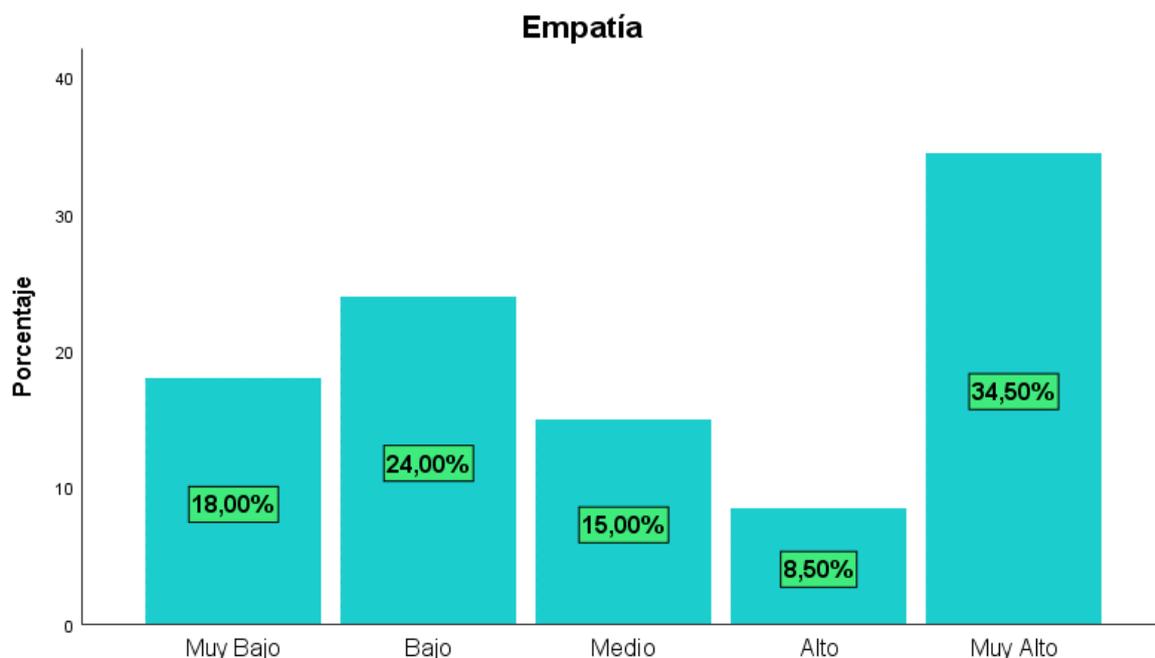
Figura 10. Seguridad



Fuente: Elaboración propia

Sobre Seguridad, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 16,50%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 23%, el nivel Medio representa un porcentaje del 15%, el nivel Alto representa un porcentaje del 12%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 33,50%. La seguridad que brinda la calidad de servicio actual es muy buena para un sector amplio de la población, pero hay otro sector, que aún no la percibe como la adecuada.

Figura 11. Empatía



Fuente: Elaboración propia

Sobre Empatía, el nivel Muy Bajo representa un porcentaje del 18%, el nivel Bajo representa un porcentaje del 24%, el nivel Medio representa un porcentaje del 15%, el nivel Alto representa un porcentaje del 8,50%. Finalmente, el nivel Muy Alto es el de mayor valor porcentual representando el 34,50%. Es necesario que se brinde orientación a los trabajadores municipales con la finalidad que todos brinden un servicio óptimo, de esa manera, se podrá mejorar el porcentaje de personas insatisfechas con esta dimensión de la calidad de servicio.

Anexo 8 : Base de Datos Gestión Municipal

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
2	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2
4	1	1	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2
5	3	2	5	5	3	2	3	4	2	1	4	1	5	3	5	2
6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
7	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
8	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
9	2	1	3	3	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	1
10	3	1	5	1	5	3	2	5	4	4	1	4	3	2	1	5
11	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
12	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
13	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2
14	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3
15	5	2	4	3	4	4	1	1	2	5	5	2	1	2	5	5
16	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
17	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2
19	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2
20	4	5	5	2	5	5	2	5	3	3	1	4	2	1	3	1
21	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
24	1	3	2	1	1	3	1	3	1	2	1	1	2	2	1	1
25	5	5	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	4	4
26	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
27	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
28	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
29	3	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	1	3	1	3	2
30	5	5	2	5	4	3	3	3	1	4	2	1	2	5	5	5
31	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5

32	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
33	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1
34	3	3	2	3	2	3	2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2
35	2	2	2	3	5	5	4	4	2	2	3	2	3	5	3	3	2
36	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
37	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
38	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
39	2	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	3	2	1	1	1	1
40	1	2	1	2	5	5	3	1	3	5	5	1	1	1	1	1	3
41	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
42	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
43	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
44	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2
45	2	3	5	1	4	2	2	5	1	1	2	1	2	2	2	1	5
46	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
47	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
48	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2
49	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	2	3
50	3	2	4	4	3	1	4	3	2	3	5	1	4	5	5	5	1
51	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
52	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
53	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1
54	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1	3	3	3	1
55	2	1	2	4	1	1	1	1	4	4	4	4	2	4	2	5	5
56	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
57	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
58	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
59	1	1	3	1	3	3	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1
60	2	1	2	4	4	4	4	5	2	4	2	4	2	5	2	5	5
61	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
63	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
64	1	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1

65	1	5	1	3	3	1	4	4	2	4	5	4	5	2	3	2
66	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
67	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
68	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1
69	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	2	3	1	3	2	2
70	1	4	1	4	2	4	3	3	5	1	4	4	2	5	5	1
71	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
72	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
73	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
74	1	2	1	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	1
75	2	1	5	1	4	1	4	4	3	2	1	5	3	5	3	4
76	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
77	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
78	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2
79	2	1	3	1	1	2	2	3	3	3	1	1	3	1	1	1
80	3	3	3	2	3	4	2	1	5	5	2	1	1	3	4	1
81	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
82	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
83	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
84	3	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
85	3	4	1	5	2	1	3	1	5	2	5	2	3	2	5	2
86	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
87	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
88	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
89	1	1	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1
90	4	3	1	5	3	1	2	3	5	2	1	5	4	2	3	4
91	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
92	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
93	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
94	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3
95	4	5	1	3	1	1	3	4	5	2	5	1	3	5	2	5
96	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
97	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4

98	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
99	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3
100	4	2	3	3	5	2	5	5	4	5	4	3	5	2	4	2
101	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
102	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
103	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
104	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1
105	4	5	3	3	2	3	2	4	1	2	4	4	4	4	1	5
106	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
107	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
108	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
109	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2
110	2	2	5	3	3	5	4	4	2	3	4	3	4	3	5	3
111	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
112	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
113	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
114	1	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	1
115	5	3	3	1	1	5	1	5	3	2	5	2	2	5	1	4
116	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
117	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
118	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1
119	1	3	3	1	2	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3	2
120	4	2	5	5	2	2	3	4	2	2	4	5	4	3	3	5
121	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
122	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
123	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1
124	3	1	2	3	1	2	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1
125	4	4	4	4	2	5	1	4	5	2	1	2	5	5	4	4
126	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
127	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
128	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1
129	3	2	2	1	3	1	1	3	2	1	3	3	1	3	3	1
130	3	2	3	5	5	2	5	4	5	1	3	2	1	5	5	5

131	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
132	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
133	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
134	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2
135	4	3	2	5	1	5	2	3	5	5	3	4	2	1	4	4	2
136	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
137	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
138	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1
139	2	3	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3
140	1	4	4	4	2	1	2	1	4	5	4	2	5	5	2	4	4
141	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
142	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
143	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1
144	3	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	3	1	1	1	1	2
145	3	4	3	5	1	5	5	5	2	5	2	4	1	4	4	1	5
146	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
147	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
148	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2
149	3	1	1	3	1	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3
150	3	5	1	4	1	4	5	4	3	4	2	4	3	5	5	5	2
151	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
152	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
153	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
154	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	2	2	1	3	1	3	3
155	2	2	1	5	3	5	5	3	5	4	1	5	5	5	5	4	4
156	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
157	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
158	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
159	3	1	3	2	1	3	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1	2
160	1	5	4	1	2	1	3	2	1	1	1	3	2	5	2	2	2
161	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
162	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
163	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1

164	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3
165	1	3	5	3	2	1	5	1	3	1	4	2	1	4	4	2
166	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
167	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
168	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
169	1	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2	1	1	1	2
170	2	3	1	4	3	4	4	1	4	2	5	1	2	5	2	3
171	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
172	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
173	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
174	1	3	1	2	3	3	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3
175	4	5	5	1	1	4	4	2	3	1	1	3	4	5	4	1
176	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
177	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
178	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1
179	2	2	1	2	2	3	3	1	3	1	3	1	2	2	2	3
180	4	4	2	5	1	4	4	5	5	1	1	2	3	5	3	2
181	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
182	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
183	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2
184	1	3	1	3	3	3	2	3	1	2	3	1	2	1	3	3
185	4	5	5	3	1	3	1	4	4	5	3	3	4	3	5	2
186	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
187	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
188	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2
189	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	1	3	2
190	5	5	4	4	5	4	2	4	2	3	3	5	4	1	4	4
191	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
193	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
194	1	3	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	3	1
195	4	3	1	2	4	1	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4
196	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5

197	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
198	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1
199	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	2	1	2	3	3	2
200	2	4	5	3	3	3	3	3	1	1	4	2	3	4	3	5

32	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
33	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	
34	1	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	1	2	
35	4	4	2	2	5	3	2	2	1	3	2	3	5	1	4	3	5	1	5	1	5	1	5	5	2	3	1	4	
36	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
37	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
38	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
39	1	1	1	3	2	2	1	1	3	3	3	2	3	2	1	1	1	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	
40	3	4	1	2	1	5	1	1	1	2	4	5	3	1	3	5	4	5	1	5	3	3	3	5	2	5	1	1	
41	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	
42	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
43	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	
44	1	1	1	2	1	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	2	
45	5	2	5	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	2	1	3	1	5	3	5	4	4	5	3	2	4	4	5	
46	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
47	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
48	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	
49	2	3	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	1	3	2	2	1	
50	3	5	5	3	1	2	4	5	3	5	2	3	1	2	4	1	5	1	5	3	1	5	2	3	4	3	5	1	
51	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	
52	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
53	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	
54	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	1	2	1	
55	4	5	3	2	2	5	3	5	1	2	2	1	5	5	3	1	2	4	4	2	5	4	4	5	5	3	3	5	
56	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
57	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
58	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	
59	3	1	1	1	2	3	2	3	3	3	1	3	2	1	1	3	3	2	1	2	1	2	1	3	2	3	1	1	
60	4	3	4	4	5	5	1	2	3	3	3	4	5	5	1	5	2	2	5	5	4	5	4	2	5	1	4	2	
61	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
62	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
63	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	
64	1	2	1	2	1	3	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3	1	3	2	3	2	1	

65	4	3	3	1	4	1	2	4	3	3	5	5	3	5	3	2	4	5	5	2	5	4	1	2	2	4	3	5	
66	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
67	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
68	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	
69	2	1	2	1	3	3	3	1	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	
70	3	3	4	3	5	1	2	3	3	5	3	1	3	2	1	2	4	2	2	1	2	4	4	5	1	1	5	1	
71	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	
72	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
73	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	
74	3	3	1	3	1	3	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	1	
75	5	4	4	3	4	2	3	1	4	2	1	5	1	1	3	4	3	5	4	4	1	4	5	5	1	5	2	3	
76	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
78	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	
79	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
80	2	3	3	2	1	4	5	1	1	3	1	2	3	4	2	3	5	2	1	1	5	1	2	1	1	2	1	5	
81	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	
82	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
83	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
84	3	1	2	3	3	2	3	1	1	1	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	1	3	2	1	3	3	1	3	
85	5	5	1	2	4	3	5	4	1	1	1	1	4	2	1	5	2	4	3	3	2	2	1	5	3	2	2	4	
86	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
87	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
88	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
89	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	3	1	3	1	
90	3	3	4	1	3	1	2	4	1	4	5	5	4	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	4	
91	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	
92	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
93	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1
94	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	3	3	2	
95	4	2	1	2	2	4	4	4	2	2	1	3	4	2	5	2	3	2	1	2	1	1	4	4	5	1	4	1	
96	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
97	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	

98	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	
99	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2	
100	5	1	5	1	5	2	4	1	4	2	1	1	2	2	2	4	1	4	2	2	1	3	5	1	4	3	3	2	
101	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	
102	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
103	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	
104	3	1	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	
105	3	5	3	1	1	4	4	5	1	2	3	2	1	5	3	1	3	2	3	2	3	5	2	2	2	2	1	2	
106	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
107	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
108	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	
109	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	1	1	3	2	
110	3	2	2	5	3	1	1	3	4	4	3	2	4	5	3	5	3	1	4	5	5	1	5	1	1	5	3	5	
111	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
112	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
113	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
114	3	2	1	2	3	3	3	1	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	1	1	2	2	1	1	3	3	1	
115	2	2	5	3	3	3	5	3	3	1	3	4	3	3	4	4	1	4	3	3	2	2	1	3	3	5	2	3	
116	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
117	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
118	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
119	1	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	
120	1	3	5	3	4	4	2	4	2	5	4	1	2	1	3	1	3	3	4	5	2	1	2	4	5	5	3	5	
121	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
122	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
123	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
124	1	3	3	3	1	2	2	3	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	1	2	
125	3	2	3	5	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	5	3	5	3	1	2	5	3	3	
126	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	
127	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	
128	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	
129	3	3	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	
130	5	5	4	1	1	4	5	3	2	4	1	4	5	2	5	4	2	4	5	5	3	4	4	2	3	2	3	4	

131	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	
132	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	
133	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	
134	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	1	3	
135	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1	5	2	5	4	2	3	4	4	1	2	4	5	2	4	2	5	5	
136	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
137	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	
138	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
139	3	3	2	3	1	3	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	
140	2	1	4	4	5	5	2	1	1	3	4	4	4	1	1	1	2	4	5	3	5	1	4	4	2	3	4	2	
141	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
142	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
143	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
144	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3	3	2	1	
145	3	1	5	5	3	4	5	2	1	1	5	5	5	5	1	1	3	4	4	2	4	2	3	5	3	3	3	2	4
146	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
147	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
148	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2
149	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	1	1	2	3	3	1	
150	2	1	3	3	5	2	4	3	2	2	4	5	1	3	4	1	3	4	5	5	3	4	1	1	3	1	1	1	
151	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
152	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
153	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	
154	1	1	2	2	1	1	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	1	2	3	1	2	2	2	
155	1	2	5	2	1	4	2	3	3	3	5	2	5	3	5	2	3	4	4	1	2	2	4	4	2	4	5	2	
156	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
157	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
158	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
159	1	2	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	3	3	2	1	1	2	3	3	2	1	1	2	2	1	1	
160	3	4	1	5	3	3	4	2	3	3	3	1	4	2	3	2	2	2	4	4	1	3	2	5	4	3	3	1	
161	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
162	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
163	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1

164	1	1	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	
165	2	4	4	3	1	3	1	1	3	4	2	4	2	2	5	3	2	1	5	2	5	1	4	3	3	5	2	2	
166	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
167	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	
168	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	
169	1	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	
170	1	5	4	4	3	3	2	5	2	2	5	5	4	1	5	2	2	5	4	1	2	4	3	5	1	1	1	3	
171	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
172	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	
173	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	
174	3	3	2	1	3	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3	1	1	
175	2	2	4	4	1	4	1	3	4	5	5	1	5	4	3	3	1	2	2	1	3	1	2	1	3	3	5	3	
176	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	
177	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
178	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	
179	2	2	3	3	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	3
180	5	2	2	4	3	1	2	5	3	5	4	5	1	5	4	2	3	3	2	3	5	4	2	5	4	3	3	3	
181	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
182	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
183	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	
184	2	1	1	3	3	2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	1	3	2	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	
185	5	5	3	5	5	2	2	2	1	4	2	1	4	5	1	3	4	5	4	3	5	5	1	4	3	2	2	2	
186	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	
187	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
188	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1
189	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	3	2	2	1	3	
190	3	5	1	2	2	2	5	4	4	1	4	5	3	3	5	1	5	3	3	4	2	4	4	2	2	4	1	4	
191	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
192	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
193	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	
194	3	2	1	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	1	3	
195	1	1	1	4	4	3	1	5	3	3	3	1	1	4	4	1	1	3	3	5	2	3	2	2	1	2	1	4	
196	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	

197	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
198	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2
199	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	1	3	3
200	3	4	5	2	5	3	4	5	2	1	1	2	2	5	3	5	2	4	2	5	1	5	3	3	2	5	5	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021", cuyo autor es MARIN VASQUEZ NEYLA MARIEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 15 de Febrero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS DNI: 23854868 ORCID 0000-0002-5514-6707	Firmado digitalmente por: EDWARDSAE el 15-02- 2022 18:33:25

Código documento Trilce: TRI - 0289636