



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución
municipal de la provincia del Santa, 2022

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

AUTOR:

Robles Chavez, Jhoan Paul ([orcid.org/ 0000-0002-1184-5792](https://orcid.org/0000-0002-1184-5792))

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos ([orcid.org/ 0000-0002-5582-0124](https://orcid.org/0000-0002-5582-0124))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE-PERÚ

2022

Dedicatoria

Con mucho amor y cariño le dedico a mi madre, CARMEN TERESA CHAVEZ PAZ, a mi esposa ALESSANDRA FASSHAUER ROJAS y a mi hija ZOPHIA ROBLES FASSHAUER; todo mi esfuerzo y trabajo puesto en la realización de esta tesis.

Jhoan

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y guiar mis pasos día a día.

A mi madre y mi familia por ser la fuente de inspiración para seguir creciendo profesionalmente.

A mis maestros por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haberme brindado todos sus conocimientos, en especial al Mg. Roberto Carlos Fiestas Flores.

El autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Prueba de normalidad de las puntuaciones de gestión municipal y calidad de servicio	23
Tabla 2	Prueba de hipótesis de correlación entre gestión municipal y calidad de servicio	24
Tabla 3	Nivel de la gestión municipal en una institución municipal de la provincia del Santa	25
Tabla 4	Niveles de las dimensiones de la gestión municipal en una institución municipal de la provincia del Santa	26
Tabla 5	Nivel de calidad de servicio en una institución municipal de la provincia del Santa	27
Tabla 6	Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en una institución municipal de la provincia del Santa	28
Tabla 7	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión planificación y calidad de servicio	29
Tabla 8	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión organización y calidad de servicio	30
Tabla 9	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión dirección y calidad de servicio	31
Tabla 10	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión control y calidad de servicio	32

Índice de gráficos y figuras

		Pág.
Figura 1	Diagrama de dispersión entre gestión municipal y calidad de servicio	24
Figura 2	Diagrama de dispersión entre la dimensión planificación y calidad de servicio	29
Figura 3	Diagrama de dispersión entre la dimensión organización y calidad de servicio	30
Figura 4	Diagrama de dispersión entre la dimensión dirección y calidad de servicio	31
Figura 5	Diagrama de dispersión entre la dimensión control y calidad de servicio	32

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022.

Se trabajó con una muestra determinada como no probabilística por conveniencia, y se tomará a 100 usuarios de la institución pública, con un tipo de investigación básico de enfoque de investigación cuantitativo, de diseño no experimental. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario para cada variable; su validación se realizó a criterio de juicio de experto y se obtuvieron como confiabilidad, para el instrumento que evalúa la gestión municipal y calidad de servicio.

Los resultados muestran que el coeficiente de correlación es $r = 0.612$ (existiendo una relación positiva) la cual quiere decir que la gestión municipal y la calidad de servicio se relacionan significativamente, considerando que se halló un nivel de $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$),

Palabras Clave: Gestión, calidad, servicio, bienestar

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between municipal management and quality of service to citizens in a municipal institution in the province of Santa, 2022.

We worked with a sample determined as non-probabilistic for convenience, and 100 users of the public institution will be taken, with a basic research type of quantitative research approach, of non-experimental design. To collect the information, a questionnaire was used for each variable; its validation was carried out based on expert judgment and reliability was obtained for the instrument that evaluates municipal management and service quality.

The results show that the correlation coefficient is $r = 0.612$ (there is a positive relationship) which means that municipal management and service quality are significantly related, considering that a level of $p = 0.000$ was found, this being lower at 5% ($p < 0.05$),

Keywords: Management, quality, service, wellness

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es uno de los principales objetivos que buscan cumplir las instituciones públicas y privadas y que permitan a sus usuarios conseguir bienes o servicios que satisfagan sus requerimientos. La ciudadanía está a la espera de poder recibir un servicio de calidad en todos los ámbitos del quehacer cotidiano, en el sector público o privado, con contraprestación directa e inmediata o mediata; pero no siempre se siente satisfecho por lo recibido. Por lo mencionado, los ciudadanos percibieron en su gran mayoría que el servidor público no estuvo capacitado para brindar un servicio de calidad para dar respuesta a lo que necesita, ni en forma ni fondo; y que la burocracia en su mayoría de veces no es ejecutada de manera eficiente y eficaz.

Dado que las organizaciones del sector público local se enfrentan a una presión cada vez mayor para mejorar la calidad del servicio por un lado y, al mismo tiempo, para reducir los costos por otro lado, la medición del desempeño es un elemento importante de la modernización del gobierno local, mientras que la evaluación comparativa prácticas se han convertido en facilitadores indispensables de la reforma del sector público, proporcionando instrumentos para calcular y cotejar el desempeño de los municipios locales de tal manera que se obtuvo datos útiles que permita la toma de decisiones y aprender de los mejores. (Lo Storto, 2016)

Los usuarios del municipio de Tabuk en Arabia Saudita, calificaron la calidad del servicio de los empleados municipales como bajo, debido a la falta de habilidades para atender a los ciudadanos; sugiriendo a los servidores públicos a capacitarse sobre cómo lidiar con el público para mejorar sus habilidades. (Hamed y Ahmed, 2017)

En un distrito de Bosnia, la percepción de la calidad de servicio de su municipio es bastante baja en comparación a las expectativas de los ciudadanos. Como resultado de esta brecha, es claro que los ciudadanos esperan más de los empleados municipales frente a sus conocimientos sobre el área en la que

trabaja, ya que se presiente desconfianza en la información que brindan. (Maja, Nedeljko y Bojan, 2019)

Si bien es cierto los servicios públicos que brindan las entidades gubernamentales en Riobamba, tenían una buena percepción, aceptación y satisfacción por parte de los ciudadanos, sin embargo persistieron aspectos negativos en la calidad del servicio de atención al ciudadano, tales como: lentitud en los tramites, filas de usuarios muy largas esperando su atención y tener que soportar a algunos funcionarios sin valores personales que llegan al extremo de utilizar palabras soeces hacia el usuario. (Villa et al., 2017)

La calidad en el servicio en los municipios de España es percibida como mala en un 43.1% de los ciudadanos, debido a la falta de profesionalización y calidad personal de empleado que no permite desarrollarse efectiva y eficientemente ante los requerimientos que se les plantea. (Salvador y Pano, 2018)

En países como Chile o Uruguay, los ciudadanos en promedio demoran en efectuar un trámite 5 horas en promedio; en gran medida debido a la falta de conocimiento del servidor público, un lenguaje proco claro, acceso ineficiente a la información y el inadecuado horario de atención al ciudadano. (IPSOS, 2018)

A nivel nacional, Chung et al. (2017) perciben que no se brinda un servicio de calidad municipal al usuario debido a la falta de personal calificado, así mismo de un mal manejo de los procedimientos burocráticos y por último la segmentación de los usuarios.

A nivel institucional, se observa que la problemática no es ajena a ello, asimismo es muy baja la valoración hacia la gestión de los gobiernos locales, aproximadamente un cuarto de la población 25,9% opina que la gestión del gobierno local es buena o muy buena, el 70,7% califican a los gobiernos locales como mala / muy mala y un 3,4% no saben / no responden. (INEI, 2018)

En tal sentido, se formuló el siguiente problema: ¿Existe relación entre la

gestión municipal y la calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022?

Referente a la justificación de estudio, desde el punto de vista metodológico, se justifica dado que el estudio utilizó instrumentos de validación que pasarán revisión a cargo de especialistas, además de ello, a través de la estadística se comprobara su confiabilidad.

Su justificación es por conveniencia porque el estudio se enfoca a valorar la gestión municipal desde el punto de vista de su objetivo mismo, que es la de prestar servicios de calidad y la consecución del desarrollo económico y social a su población.

Por ello, después de haber considerado la realidad problemática planteados sobre las variables de estudio, se determina como objetivo general a determinar la relación entre Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022. Los objetivos específicos son: identificar el nivel de la gestión municipal en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022; identificar el nivel de calidad de servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022y determinar la relación entre la dimensión planificación y calidad de servicio en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022; determinar la relación entre la dimensión organización y calidad de servicio en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022; determinar la relación entre la dimensión dirección y calidad de servicio en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022 y determinar la relación entre la dimensión control y calidad de servicio en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022.

La hipótesis de estudio está configurada como Hi: Si existe relación entre Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022; y Ho: No existe relación entre Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Así se tiene, a nivel internacional a Albuainaini et al. (2021) en su trabajo de investigación de tipo básico, enfoque cuantitativo y correlacional, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre gestión en la oficina de asuntos municipales en una localidad de Emiratos Árabes y la calidad de servicio. Consideró a trescientos noventa y dos usuarios como muestra y concluyó que existe una fuerte correlación positiva entre estas dos variables $r = 0.580$ ($\rho < .0005$, $\rho = 0.000$).

Monsiváis (2019), en su artículo analiza la relación entre la calidad y la confianza que tiene en las instituciones públicas en México. Su población objetivo son las personas de dieciocho años en adelante. La muestra es resultado de un diseño probabilístico, trietápico, estratificado y por conglomerados, compuesto por treinta y nueve mil seiscientos quince observaciones; concluyendo que la opinión o percepción de los ciudadanos está supeditada a que, si estos reciben calidad en los servicios públicos locales, esto influye de manera positiva para reforzar el grado de confianza con las entidades subnacionales y locales mexicanas.

García y Montiel (2017), en su investigación analizan la percepción de la calidad de servicio del gobierno electrónico. La investigación es del tipo descriptiva, considerada una investigación de campo porque se obtiene la información directamente de la realidad de las personas estudiadas, asumiendo una muestra de cien usuarios de la Municipalidad Santa Rita; siguiendo el enfoque del método de la generalización inductiva del empirismo. En conclusión, se determina que los ciudadanos muestran una mediana satisfacción por lo que no existen expectativas en acciones de excelencia, sino una acción por solo cumplir con lo requerido por el usuario, sin darle el valor significativo a la experiencia del ciudadano.

Villa et al. (2017), quienes en su estudio científico en Riobamba y cuyo objetivo fue determinar la calidad de los servicios en una institución pública

y el nivel de satisfacción de los usuarios. Para la presente investigación se empleó un diseño de tipo transversal con enfoque mixto; y contó con dos mil trescientos setenta y ocho usuarios, quienes indicaron que un cincuenta y cinco por ciento se encuentran satisfechos con la calidad de servicio, el treinta y ocho con dos centésimas porcentuales consideran que la calidad de servicio es regular y el seis con noventa y ocho por ciento lo considera en un nivel bajo.

Guerrero (2016), realizó un estudio de enfoque descriptivo, no experimental; el cual buscaba responder respecto a la mejora de la calidad de servicio en un organismo público; aplico dos cuestionarios a 253 personas quienes fueron considerados como muestra; concluyendo que el 37% manifiestan que la gestión municipal se reconoce en nivel regular y solo el 4% está satisfecho con el servicio brindado.

Mokhlis et al. (2015) en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables del presente estudio, utilizaron un estudio de enfoque cuantitativo, diseño correlacional; en la que encuestó a 234 personas en un distrito de Tailandia, concluyó que existe relación de manera positiva y significativa entre la variable gestión y calidad ($p < .001$). El análisis indicó además una alta correlación entre gestión y tangibilidad ($r = .585$), seguida de confiabilidad ($r = .526$), empatía ($r = .493$), capacidad de respuesta ($r = .484$) y seguridad ($r = .364$).

A nivel nacional, se tiene a Cayatopa (2021), cuyo estudio tuvo por objeto determinar la relación entre gestión municipal y servicios, tomo como muestra ochenta y un trabajadores; concluye que las variables se relacionan significativamente $r = .267$, $p = .016$. Respecto al nivel de la gestión municipal el 34.57 por ciento lo considera regular y el 56.79 por ciento bueno; el 83.95 por ciento considera a la calidad de servicio como malo

López (2020), quien abarcó como objetivo analizar la forma en que la administración edil y la calidad del servicio se relacionan. Su estudio fue de

corte correlacional, diseño no experimental - transversal. Como instrumento estadístico usó un cuestionario obteniendo los siguientes resultados: sobre la evaluación de la administración municipal arrojó un 35% "regular", veintitrés por ciento "bueno", dieciocho por ciento "excelente", diecisiete por ciento "malo" y ocho por ciento "pésimo"; así mismo, la calidad del servicio arrojó un resultado de treinta y un por ciento "regular", veinticinco por ciento "bueno", veinte por ciento "malo", catorce por ciento "terrible" y once por ciento "excelente". Finalmente dedujo que existe una relación entre la administración municipal y la calidad del servicio público en nivel significativo en la institución pública ($p=.575$; $s=.000$)

Quevedo (2020) en su trabajo de investigación de enfoque cuantitativo correlacional, cuyo objeto de estudio fue determinar la relación entre organización municipal y calidad de servicios, utilizó una muestra de treinta y cuatro usuarios; concluyó que existe en nivel moderado, una correlación a razón de $.702$ y $p=.000$. Además, el setenta y uno por ciento de los encuestados consideran un nivel débil respecto a la organización municipal y, el noventa y uno por ciento considera deficiente la calidad de servicios.

Perales (2018), realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre gestión municipal y calidad de servicio; su diseño fue no experimental y correlacional, tuvo como muestra a cincuenta trabajadores. Concluyó que existe una relación significativa entre las variables tras obtener un $r= .836$ $s= .000$. También concluyó que el 46 por ciento de los encuestados lo considera bueno y el 30 por ciento considera regular la calidad de servicio.

Sotomayor (2016), quien en su investigación busca determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La investigación se enfoca desde el punto de vista cuantitativo, utilizando el método analítico – sintético, de tipo no experimental y con diseño transeccional correlacional, la muestra estuvo constituida por ciento dos ciudadanos. El estudio concluyó que el 91 por ciento de los encuestados consideran que el nivel de calidad de servicio es alto, el setenta con seis

décimas porcentuales se encuentra satisfecho con la calidad de servicio.

Jimenez (2018), buscó en su estudio determinar la relación que existe entre la gestión y la calidad de servicio en un municipio. El tipo de estudio fue básico, cuantitativo correlacional, con diseño no experimental, transaccional. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable a una muestra de 262 usuarios el cual se calculó de manera probabilística; concluyendo que existe una relación directa y significativa baja ($Rho = 0.296$, $p = .000 < .01$) entre las variables. Asimismo, el treinta y dos con una décima porcentual indica que el nivel de la gestión administrativa es deficiente, el treinta y tres con seis decimales porcentuales lo considera regular y el treinta y cuatro con cuatro décimas porcentuales lo considera eficiente. Referente a calidad de servicio el treinta y un con tres décimas porcentuales lo considera malo, el treinta y uno con siete décimas porcentuales lo considera regular y por último el treinta y siete por ciento como bueno.

Salazar (2021) en su trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, correlacional, cuyo objetivo fue determinar la relación de las variables del presente estudio; considerando una muestra de ciento doce usuarios; concluyó que existe correlación muy alta por el valor obtenido de $Rho ,928$ y una sig de $,000$. Asimismo, el sesenta y cuatro con tres décimas porcentuales de los encuestados consideran que la gestión municipal se encuentra en un nivel regular y el treinta y cinco con siete décimas porcentuales la considera buena.

Aparicio (2020) en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables gestión de calidad y servicio al cliente; su investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional; realizó una encuesta a sesenta y seis usuarios en la que concluyó que existe correlación de $,322$ con un $P = ,008$. Asimismo, el 18.2% considera en nivel regular la gestión municipal; el 81.8% en nivel alto.

Cuchillo (2018) en su trabajo cuyo objetivo general fue determinar la relación

entre gestión y calidad de servicio, el cual tuvo enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, obtuvo a través de su cuestionario apoyado en una muestra de veinte usuarios que entre las variables existe relación significativa y positiva al obtener $r = .843$ con un p-valor de $.0001$. Asimismo, según Coeficiente de Pearson = $.683$ p-valor = $.001$ existe una correlación significativa entre planificación y calidad de servicio; con un valor de Pearson $.710$; $p = .000$ cuya interpretación da razón que existe relación significativa entre organización y calidad de servicio. Concluyó también que existe una relación significativa entre dirección y calidad de servicio según lo arrojado por Pearson $.649$; $p = .002$

Cancio (2019) en su trabajo de investigación de tipo básico, cuantitativo y correlacional, cuyo objetivo fue determinar la relación entre gestión y calidad de servicio, utilizó una muestra constituida por quinientos veinte personas concluyendo que el cincuenta y siete por ciento de los encuestados considera la gestión administrativa en un nivel medio; cincuenta y ocho con seis décimas porcentuales considera en un nivel medio a la calidad de servicio. Así mismo, existe una correlación directa, alta y significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio $r = .72$ $s = .000$. Respecto a la correlación entre planificación y calidad de servicio con $r = .70$ y con $s = .000$ existe y es significativa y directa. Con $r = .645$ y $s = .000$ se determina que existe correlación significativa, directa y moderada entre organización y calidad de servicio; también con un $r = .536$ $s = .000$ existe una correlación significativa entre dirección y calidad de servicio; por último, con $r = .73$ $s = .000$ existe una correlación significativa entre control y calidad de servicio.

Fabián (2020) en su trabajo de investigación de tipo básico, descriptivo y correlacional, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión municipal y calidad de servicio. Utilizó una muestra de ochenta y tres colaboradores; concluyeron que existe correlación positiva y alta entre las variables ($Rho = .432$; $Sig = .000$). Asimismo, el 63.9% considera en un nivel regular la gestión municipal y un 54.2% en nivel bueno la calidad de servicio. Por otro lado, existe una relación positiva baja entre planeación y calidad de

servicio ($R=.420$; $s= .000$), de igual manera y en el mismo nivel entre organización y calidad de servicio ($R=.370$; $s= .001$). La dimensión dirección se relaciona en forma positiva media con calidad de servicio al obtener un $R= .447$; $s= .000$; y la dimensión control de igual manera y en el mismo nivel que su predecesor al obtener $R= .416$; $s= .000$

Respecto a la variable asociada Gestión municipal, Cotrina (2021) la define como las etapas que nos ayudarán a conseguir los objetivos propuestos por un gobierno local, produciendo un buen impacto de los recursos que se proporcionan a la ciudadanía.

Huanca (2019) define gestión municipal como la capacidad de los agentes que necesitan las instituciones, donde aplican operaciones de manera clara, concisa e innovadora, logrando el buen desempeño de los propósitos, reflejados en resultados satisfactorios.

Ventura (2016) la define como un proceso sistemático de interacción entre gobierno y ciudadanía, donde se enfoca en el resultado óptimo de los servicios que brindan las instituciones locales, que dependen de las recomendaciones que se recogen del análisis, para mejorar la condición de vida de sus habitantes

Barillas (2015) considera gestión municipal como la articulación de procesos normativos con las capacidades de la autoridad municipal para alinear los objetivos institucionales a la necesidad de su comunidad.

La gestión estratégica eficaz de los municipios apoya y fomenta capacidad de adaptación para conservar o perfeccionar las características de los sistemas socio ecológicos y aspectos de gestión de organizaciones lucrativas y no lucrativas (Dutra et al., 2015). Asimismo, considera que los factores clave relacionados con la capacidad de gestión en los municipios son: capacidad, liderazgo, confianza, cooperación y coordinación, creación de relaciones abiertas y procesos transparentes, comunicación, intercambio

de información y conocimiento.

La gestión municipal cuenta con dimensiones, las cuales están establecidas bajo los principios de la administración: planificación, organización, dirección y control. Chiavenato (2018)

Ogolo (2019) define planificación como la primera función realizada por los gerentes que determina el patrón de acciones necesarias para cumplir situaciones en el futuro con el fin de alcanzar las metas organizacionales.

Para Camarena (2016) define organización como la distribución de labores enmarcadas en funciones propiamente dichas que el trabajador debe asumir dentro de la organización, que al corresponderse con las labores de las demás áreas puedan obtener los objetivos trazados en el corto, mediano y largo plazo.

Se dice que la dirección es el medio por el cual los directivos o líderes inician un proceso de seguimiento y redireccionamiento de las acciones realizadas por los colaboradores, mediante diversas herramientas de gestión con el objetivo minimizar los riesgos para la consecución de los objetivos organizacionales. (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto, 2020)

El control suele entenderse como la implantación de directivas, la evaluación de desempeño y la definición de acciones correctivas. Un proceso típico de control de gestión incluye la comparación del rendimiento real con el planificado, midiendo la diferencia entre los dos estados, definiendo las causas de las diferencias y la acción correctiva, y despliegue posterior de una acción correctiva para eliminar o minimizar la diferencia. (Cambalikova y Misun, 2017).

En las condiciones modernas de gestión, la consecución de las metas de la gestión edil en gran medida está sujeto a los mecanismos establecidos para el uso y desarrollo de su potencial: un conjunto de capacidades

organizativas, de personal, analíticas de información, tecnológicas. En este caso, los gestores municipales no son sólo el organismo que lleva a cabo la distribución de los fondos que corresponden a los municipios (presupuesto), sino también representantes del gobierno, en cuyas manos se concentran las más poderosas palancas de gobernanza urbana en el sentido más amplio del término, lo que implica riesgos de previsión obligatoria, su aseguramiento y diversificación.

La administración municipal es una función del gobierno local, dirigida para el aumento de la calidad de vida de su población; juega un papel muy importante para garantizar la política social del país. El hecho es que, desde el punto de vista vertical del poder, el nivel de administración municipal es considerado el más básico: está más cerca de la gente, conoce directamente las necesidades de su entorno mediato. Por lo tanto, la administración municipal competente es el depósito de la estabilidad del país, sobre la base de la consideración de los intereses de todos sus ciudadanos.

Consultando la literatura al respecto de calidad de servicio, tomando en cuenta que el servicio es un bien intangible; se mide por la disposición a brindar información de calidad o derivar adecuadamente a los usuarios para acompañar en la consecución de lo deseado; es decir la parte actitudinal muchas veces es valorado más que el conocimiento del empleado público, cada vez que el usuario perciba un comportamiento empático ante su necesidad o reclamo. (Requena y Serrano, 2007). Un término que se puede asociar con calidad de servicio para el usuario, sin duda alguna, es satisfacción, pero una que superó sus expectativas al recibir el servicio. (Rivera, 2019)

De igual manera, la teoría del autor Tigani (2006) expresa que la calidad de servicio, está basada en la atención que un negocio dedica a sus clientes y en el valor que les da, también detalla que toda empresa debe ser cuidadosa en la imagen y el mensaje que le vende al público, ya que, si el cliente no lo percibe, lo considerara como un engaño, por este motivo el autor resalta que

es más preferible perder cualquier venta, antes que un cliente.

Enseguida, Jacob (2018) nos dice que, al ampliar la impresión del valor de calidad, esta definición nos ajusta a los ingresos, las ventas y el mercadeo. La calidad no depende de una lista de requisitos previos del mercado reclamados por otros (promoción, acuerdos), sino que tiene una posesión fraccionada en la parte subyacente del período de vida del producto. Establece la perspectiva interior de que debemos descifrar con precisión las expectativas de los clientes en requisitos previos y satisfacer esas necesidades para estar a la altura de las expectativas

Así mismo, Institut national de la statistique et des études économiques (2020) menciona que el servicio es una actividad que esta especificada fundamentalmente por la asistencia de la misma, que puede darse intelectualmente, que a diferencia de una empresa productiva esta se caracteriza por ser un bien intangible

Pincay y Parra (2020) consideran que es un proceso multidimensional, que no solo gira en torno a la satisfacción del cliente, sino que involucra otros aspectos de mejora, en la modernización de los productos o servicios que ofrecen a la ciudadanía.

La calidad de servicio es la percepción del usuario o cliente sobre el desempeño de un bien o servicio adquirido en un tiempo determinado desde el punto de vista técnica y funcional. (Rezael et al., 2018).

Durand y Condor (2017) consideran calidad de servicio a la diferenciación competitiva que posee un servicio el cual logra percibir satisfacción en niveles altos a sus usuarios y fidelizarlos.

Tomando en cuenta el enfoque legal, la ley N° 27658 de Modernización del estado, establece que uno de sus fines es velar por brindar servicios y bienes

de calidad a sus conciudadanos, en pleno cumplimiento de las normas técnicas regidas en dicho documento. (Diario Oficial El Peruano, 2021)

La importancia del tema se fundamenta en analizar y determinar los motivos de la deficiencia en la calidad de servicio que caracteriza en las últimas décadas a las instituciones públicas, en la que resalta una pobre planificación y organización de funciones, procedimientos burocráticos mal ejecutados, falta de gestión del talento humano y otros (Condori, 2021)

Las mejoras en la calidad del servicio pueden lograrse mediante mejorar los procesos operativos; identificar problemas rápida y sistemáticamente; establecer medidas válidas y confiables de desempeño del servicio y medir la atención al cliente, su satisfacción y otros resultados del desempeño. (Tarofder, et al., 2019)

Como importancia de servicio al cliente, tenemos a McQuerrey (2019) nos dice que la buena calidad de servicio hacia nuestros usuarios es de gran importancia para evitar el decaimiento de toda organización, también explica que el mal servicio, ocasionado por el mal manejo, internamente da como resultado la rotación del personal de trabajo, ya que muchos colaboradores prefieren irse a otro ambiente de trabajo antes que estar siempre con las quejas del usuario.

La satisfacción del usuario depende del desempeño de los servicios y si este el rendimiento es consistente con sus expectativas. La satisfacción se define generalmente como el sentimiento de felicidad que experimentan los usuarios al usar productos o servicios y difiere para bien sobre lo esperado. Comprender la satisfacción del usuario con las expectativas y percepciones de la calidad del servicio puede servir como base para mejorar dicha calidad del servicio, aumentar la imagen de la institución y sus gestores públicos y mejorar la experiencia de los usuarios.

La calidad de servicio está asociada a una apropiada gestión municipal, con

políticas y normas claras de estricto cumplimiento para todos, incluyendo a la autoridad, situación ajena a la realidad en el sector público en general; en la que se presenta una falta de liderazgo de parte de las autoridades o un desinterés profundo por la necesidad de su comuna. Este desinterés se proyecta al servidor público, por lo que la corrupción se manifiesta como un medio imprescindible para que el usuario pueda recibir un servicio de calidad.

Según Parasuraman, Zeithlam y Berry, mencionado por Velásquez (2017) en su obra literaria manifiesta que existen 5 dimensiones de calidad de servicio tales como son: Aspectos tangibles, nivel de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía.

La primera dimensión se refiere a la parte tangible de la institución que alberga a sus empleados como visitantes; además también, se refiere a la infraestructura digital como las plataformas virtuales que se requieren en la actualidad como parte de la modernización del estado tal y como lo manifiesta el Plan Bicentenario 2021. Sus indicadores son instalaciones adecuadas y tecnología. (CEPLAN, 2011)

La dimensión nivel de respuesta es a razón de la capacidad para brindar información de forma rápida por parte del empleado público como soporte sobre la necesidad del usuario. Su indicador es servicio rápido.

La dimensión seguridad está enfocado a la real capacidad sobre el conocimiento de procesos y procedimientos por parte del empleado público y las formas que utiliza para brindar la información. Sus indicadores son cortesía del personal y conocimiento del personal.

La dimensión confiabilidad se reconoce como la información fiable que se le brinda al usuario por parte del servidor público. Su indicador es Confiabilidad en la atención.

Por último, la dimensión empatía es una habilidad personal con la que debe

contar el empleado público que le dé la capacidad de interpretar las necesidades del usuario poniéndose en su lugar. Su indicador es interés del personal.

La calidad alude a la forma en que un artículo u objeto tiene la capacidad de cumplir con las necesidades fundamentales, claras o ciertas según lo indicado por los límites de las organizaciones y los clientes, por lo que cumpla con los requisitos previos de la calidad del artículo u objeto. En las organizaciones existen aparatos e indicadores de calidad, en los que se establece si los artículos son excelentes para las personas.

Los sectores públicos se establecieron para servir a las personas y, por lo tanto, la calidad del servicio que brinda está a razón de la satisfacción de las personas o experiencia de contacto, en medio diversas demandas, la institución administrativa podría satisfacer la necesidad de la gente sólo por la innovación y mejora continua de la calidad del servicio.

Los ciudadanos -muchos de los cuales son ellos mismos profesionales- merecen nada menos que gestión municipal. Y para ayudar a que el gobierno municipal funcione, los ciudadanos deben participar. Sus participación - como miembros de juntas y comités, como voluntarios en servicio social y recreación programas, como observadores informados y evaluadores del desempeño- les ayudará a apreciar los roles de gerentes profesionales y los muchos otros profesionales que hacen posible la amplia gama de servicios que los ciudadanos normalmente esperan.

La cantidad de tiempo y esfuerzo necesarios para obtener un servicio deseado se reduce cuando los usuarios pueden comprender fácilmente la información del servicio y confiar en la capacidad y actitud profesional del personal. Esto destaca tanto el servicio como la conveniencia en la toma de decisiones.

Por ello, la puesta en marcha de distintas estrategias que acompañen a la eficiente gestión enfocados en servir a la ciudadanía, como su fin máximo, es una tarea preponderante para los servidores públicos; de tal manera que sean parte inherente del desarrollo social de su comunidad, el bien común y la paz social.

El sector público juega un papel vital para garantizar el buen funcionamiento de nuestra sociedad. Brinda servicios esenciales que son necesarios para el bienestar de nuestras comunidades generando el crecimiento socioeconómico y estabilidad.

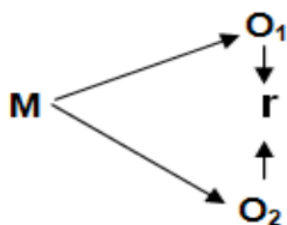
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: el trabajo investigativo está enmarcada como básica, considerando que está fundamentado sobre las bases teóricas de las variables con el propósito de extender dichas bases o profundizar sobre ellas, sin considerar el establecimiento de objetivos prácticos. (Carrasco, 2019).

Diseño de Investigación: el estudio estuvo definido como no experimental, de enfoque cuantitativo, correlacional y transaccional. El diseño de estudio transaccional es un tipo de estudio observacional, en la que los investigadores no alteran el estado de las variables; asimismo, los participantes del estudio se seleccionan en función de criterios de inclusión y criterios de exclusión establecidos. Una vez que los participantes han sido seleccionados para el estudio, el investigador hace el recojo de los datos y determina los resultados. (Singh, 2016)

Esquema:



Dónde:

M= colaboradores de la entidad

O1= Variable

O2= Variable

r= Correlación

3.2 Variables y Operacionalización:

Variable 1: Gestión municipal

Variable 2: Calidad de servicio

Definición Conceptual:

Gestión municipal: Para Cotrina (2021) la define como las etapas que nos ayudarán a conseguir los objetivos propuestos por un gobierno local, produciendo un buen impacto de los recursos que se proporcionan a la ciudadanía.

Calidad de servicio: Pincay y Parra (2020) consideran que es un proceso multidimensional, que no solo gira en torno a la satisfacción del cliente, sino que involucra otros aspectos de mejora, en la modernización de los productos o servicios que ofrecen a la ciudadanía.

Definición Operacional

Gestión municipal: es la variable de estudio la cual fue medida a través de un cuestionario compuesto por 22 ítems. Sus dimensiones son: planeación, organización, dirección y control.

Calidad de servicio: es la variable de estudio la cual fue medida a través de un cuestionario compuesto por 21 ítems. Sus dimensiones son: aspectos tangibles, confiabilidad, nivel de respuesta, seguridad y empatía.

Indicadores: Los indicadores suelen denominarse parámetros, medidas o puntos finales de medición. En estos casos, un indicador es una cantidad, es decir, una propiedad de un fenómeno, cuerpo o sustancia para al que se le puede asignar una magnitud.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población o universo significa, la masa total de observaciones, que es el grupo padre a partir del cual se va a formar una muestra. Todos los elementos bajo consideración en cualquier campo de investigación constituyen un 'universo' o 'población'.

Para el presente estudio la población está conformada por todos los ciudadanos mayores edad que habitan en la provincia del Santa. Considerar

a toda la población para el estudio es imposible, dado que ello implicó esfuerzos respecto a tiempo, dinero y energía; por lo tanto, muy a menudo seleccionamos solo unos pocos elementos del universo para nuestros propósitos de estudio. Los artículos así seleccionados constituyen lo que técnicamente se denomina muestra. (Pandey y Pandey, 2015)

En este caso, la muestra fue determinada como no probabilística por conveniencia, y se tomó a 100 usuarios de la institución pública.

Para responder a las preguntas de investigación, es imposible que el investigador sea capaz recopilar datos de todos los casos. Por lo tanto, es necesario seleccionar una muestra. Por lo tanto, el muestreo es el método que determina la generalización de los resultados de la investigación. Se determina que es no probabilística porque utiliza métodos no aleatorios para extraer la muestra; en lugar de la aleatorización, los participantes se seleccionan porque son de fácil acceso o disponibles para el estudio. (Taherdoost, 2020)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es la encuesta, la cual contempla la recopilación de datos cuantitativos y se basan en el muestreo aleatorio y la compilación estructurada de datos en base a instrumentos que encajan diversas experiencias en categorías de respuesta predeterminadas que busca probar una hipótesis (Hernández et al., 2018).

Los instrumentos de recopilación de datos se refieren a dispositivos utilizados para recopilar datos, como cuestionarios, pruebas, programas de entrevistas estructuradas y listas de control. Definir un cuestionario como un método para recopilar información de los encuestados acerca de las actitudes, conocimientos, creencias y sentimientos (Linares y Mallma, 2019)

El cuestionario de la variable gestión municipal está constituida por veintidós ítems, los cuales responden a cada indicador de las cuatro dimensiones que

la componen.

Mientras que, para el cuestionario de calidad de servicio, cuenta también con veintiún ítems, los cuales responden a cada indicador de las cinco dimensiones que corresponden a la variable.

La validez se refiere al significado, utilidad, y la adecuación de las inferencias hechas de los puntajes de las pruebas. La validez es convencionalmente definida como la medida en que una prueba mide lo que pretende medir; por lo tanto, se necesita una prueba de validez para evaluar si el instrumento seleccionado puede permitir al investigador hacer inferencias precisas sobre un individuo; o si el instrumento es adecuado para su propósito. (Taherdoost, 2020).

En el caso del presente estudio se requirió la verificación de tres jueces, quienes concretaron que el instrumento es competente para determinar respuestas que concluyan la confirmación o no de las hipótesis.

La fiabilidad se refiere a la consistencia a lo largo de una serie de mediciones; tiene que ver con la exactitud y precisión de un procedimiento de medición. Un instrumento de medición fiable contribuye a la validez, pero un instrumento confiable no necesita ser un instrumento válido. El coeficiente Alfa de Cronbach es considerado como la medida de consistencia más usada (Taherdoost, 2020).

Dada su importancia, se realizó una prueba piloto en la que se tomó a quince usuarios para realizar el cuestionario cuyos resultados de confiabilidad para gestión municipal fue de .941; mientras que para calidad en .926, lo que significa que los instrumentos son muy confiables

3.5 Procedimiento

Al ser un cuestionario que se realizó a los usuarios, no se requiere de carta de autorización, por lo que se abordó a los encuestados para aplicarles el instrumento considerando el consentimiento informado y el principio de

anonimia.

Una vez concluida la etapa de recolección se procedió a tabular las respuestas obtenidas a través del software informático SPSS para conseguir los resultados de estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Los métodos a utilizar son dos: la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

La estadística descriptiva es aquella que sirve para representar una muestra o población en base a datos de orden cuantitativos a través de herramientas como tablas de distribución de frecuencias, porcentajes y otras medidas de tendencia central. (Turner, 2019)

También fue necesaria la estadística inferencial o también llamadas estadísticas de muestreo y se ocupan principalmente de dos tipos principales de problemas: (i) la estimación de parámetros de población, y (ii) la prueba de hipótesis estadísticas. (Castillo, 2020)

Para el presente estudio, se requirió establecer la confirmación de hipótesis, por ello se utilizó el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, el cual es determinado a través de:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

d = diferencia entre los valores de x - y.

n = Número de datos.

r = Relación

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación está desarrollada dentro del marco del código de

ética en investigación de la Universidad César Vallejo, respetando las estructuras definidas en forma y fondo por la Universidad, así como citando adecuadamente a los autores a quienes se están considerando para enriquecer el estudio. Asimismo, se asegura que los datos incluidos dentro de la investigación son veraces y comprobables. Respecto a la recolección de datos, se tuvo en consideración el consentimiento informado de los participantes y los resultados establecidos bajo un marco de originalidad según el criterio que usaron para responder cada ítem.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de las puntuaciones de gestión municipal y calidad de servicio

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p-valor
Gestión municipal	.143	100	.000
Calidad de servicio	.104	100	.009

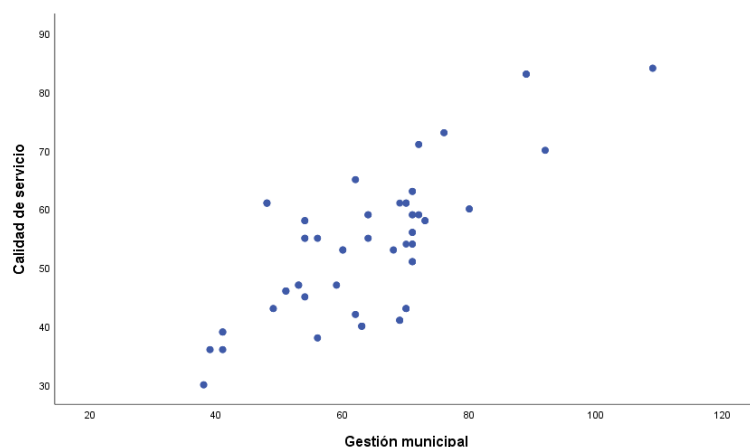
Ho: Los datos tienden a una distribución normal

Ha: Los datos no tienden a una distribución normal.

En la tabla 1 se muestra el análisis de la prueba de normalidad de Kolmogorov-smirnov (tamaño de muestra mayor que 30) cuyos resultados del p-valor tanto para la gestión municipal como para la calidad de servicio son menores que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula es decir los datos de ambas variables no tienden a una distribución normal. Es así como se utiliza el coeficiente de correlación rho de Spearman (Estadística no paramétrica).

Figura 1

Diagrama de dispersión entre gestión municipal y calidad de servicio.



En la figura 1 se observa que la nube de puntos tiene una tendencia positiva, mostrando que la gestión municipal y la calidad de servicio en una institución municipal de la provincia de Santa presentan una correlación positiva, es decir a mayor puntaje en gestión municipal, se observa mayor puntaje en calidad de servicio o menor puntaje en gestión municipal, menor puntaje en calidad de servicio.

Tabla 2

Prueba de hipótesis de correlación entre gestión municipal y calidad de servicio

Rho de Spearman		Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	.612**
Gestión municipal	p-valor	.000
	N	100

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

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre gestión municipal y calidad de servicio)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre gestión municipal y calidad de servicio)

En la tabla 2 se observa una correlación positiva de 0.612 entre gestión municipal y calidad de servicio, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.01.

Tabla 3

Nivel de la gestión municipal en una institución municipal de la provincia del Santa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	19	19
Regular	74	74
Buena	7	7
Total	100	100.0

En la tabla 3 se muestra que el 74% de encuestados indican que la gestión municipal en una institución municipal de la provincia de Santa es regular, luego el 19% indican que el nivel de gestión municipal es malo y el 7% manifiestan que el nivel es bueno.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la gestión municipal en una institución municipal de la provincia del Santa.

Nivel	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	F	%	f	%
Mala	12	12	22	22	27	27	36	36
Regular	73	73	65	65	62	62	57	57
Buena	15	15	13	13	11	11	7	7
Total	100	100.0	100	100	100	100	100	100

En la tabla 4 se evidencia los mayores porcentajes por dimensión y nivel: la dimensión control presenta el 36% de encuestados en el nivel malo, luego la dimensión planeación tiene el 73% de encuestados en el nivel regular y la misma dimensión planeación tiene el 15% de encuestados en el nivel bueno.

Tabla 5

Nivel de calidad de servicio en una institución municipal de la provincia del Santa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	38	38
Regular	57	57
Buena	5	5
Total	100	100.0

En la tabla 5 se observa que el 57% de encuestados indican que la calidad de servicio en una institución municipal de la provincia de Santa es regular, luego el 38% indican que el nivel de calidad de servicio es malo y el 5% manifiestan que el nivel es bueno.

Tabla 6

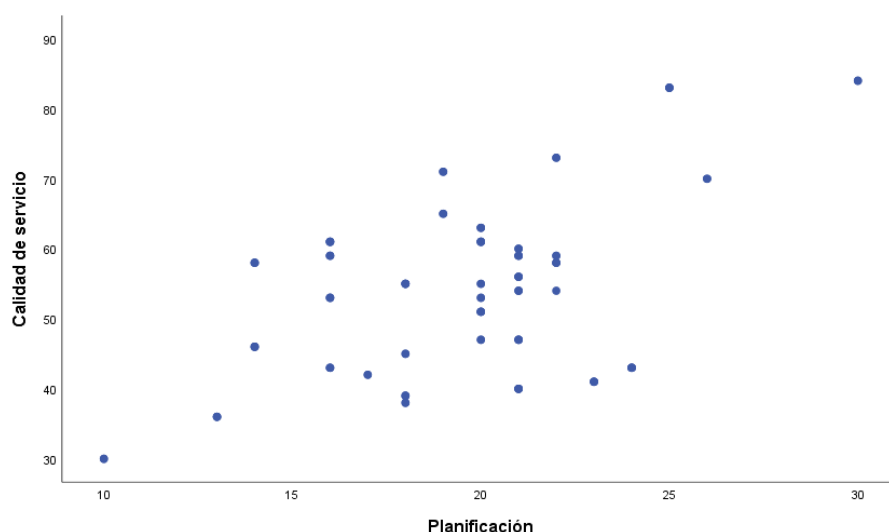
Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en una institución municipal de la provincia del Santa

Nivel	Aspectos tangibles		Confiabilidad		Nivel de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	40	40	52	52	52	52	36	36	38	38
Regular	58	58	43	43	36	36	57	57	52	52
Buena	2	2	5	5	12	12	7	7	10	10
Total	100	100.0	100	100	100	100	100	100	100	100

En la tabla 6 se evidencia los mayores porcentajes por dimensión y nivel: las dimensiones confiabilidad y nivel de respuesta presentan el 52% de encuestados en el nivel malo, luego la dimensión aspectos tangibles tiene el 58% de encuestados en el nivel regular y la dimensión nivel de respuesta tiene el 12% de encuestados en el nivel bueno.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre la dimensión planificación y calidad de servicio



En la figura 2 se observa que la nube de puntos tiene una tendencia positiva, mostrando que la planificación y la calidad de servicio en una institución municipal de la provincia de Santa presentan una correlación positiva, es decir a mayor puntaje en planificación, se observa mayor puntaje en calidad de servicio o menor puntaje en planificación, menor puntaje en calidad de servicio.

Tabla 7

Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión planificación y calidad de servicio

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	.304**
Planificación	p-valor	.000
	N	100

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

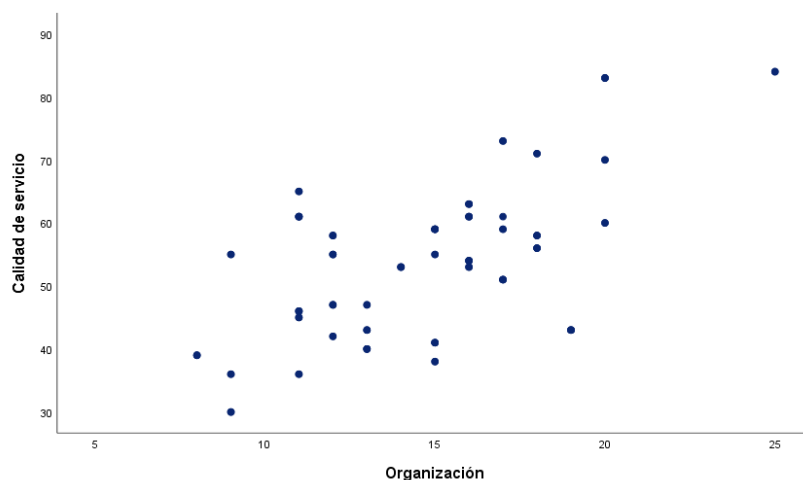
Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre planificación y calidad de servicio)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre planificación y calidad de servicio)

En la tabla 7 se observa una correlación positiva de 0.304 entre planificación y calidad de servicio, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.01.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre la dimensión organización y calidad de servicio



En la figura 3 se observa que la nube de puntos tiene una tendencia positiva, mostrando que la organización y la calidad de servicio en una institución municipal de la provincia de Santa presentan una correlación positiva, es decir a mayor puntaje en organización, se observa mayor puntaje en calidad de servicio o menor puntaje en organización, menor puntaje en calidad de servicio.

Tabla 8

Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión organización y calidad de servicio

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	.498**
Organización	p-valor	.000
	N	100

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

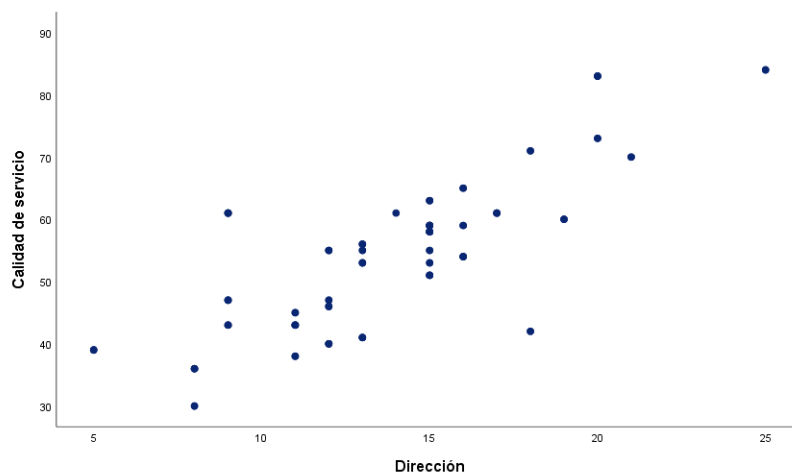
Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre organización y calidad de servicio)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre organización y calidad de servicio)

En la tabla 8 se observa una correlación positiva de 0.498 entre organización y calidad de servicio, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.01.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre la dimensión dirección y calidad de servicio



En la figura 4 se observa que la nube de puntos tiene una tendencia positiva, mostrando que la dirección y la calidad de servicio en una institución municipal de la provincia de Santa presentan una correlación positiva, es decir a mayor puntaje en dirección, se observa mayor puntaje en calidad de servicio o menor puntaje en dirección, menor puntaje en calidad de servicio.

Tabla 9

Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión dirección y calidad de servicio

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	.727**
Dirección	p-valor	.000
	N	100

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

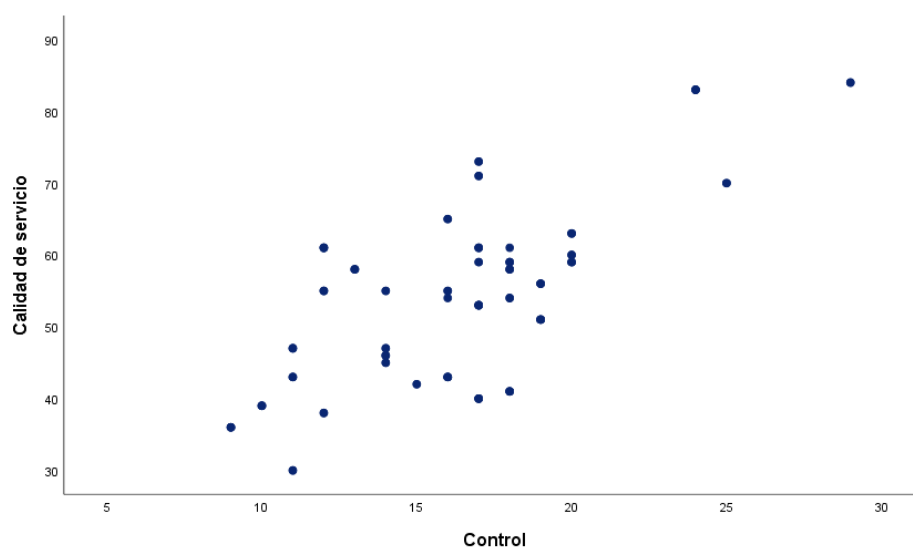
Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre dirección y calidad de servicio)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre dirección y calidad de servicio)

En la tabla 9 se observa una correlación positiva de 0.727 entre dirección y calidad de servicio, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.01.

Figura 5

Diagrama de dispersión entre la dimensión control y calidad de servicio



En la figura 5 se observa que la nube de puntos tiene una tendencia positiva, mostrando que el control y la calidad de servicio en una institución municipal de la provincia de Santa presentan una correlación positiva, es decir a mayor puntaje en control, se observa mayor puntaje en calidad de servicio o menor puntaje en control, menor puntaje en calidad de servicio.

Tabla 10

Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión control y calidad de servicio

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	.568**
Control	p-valor	.000
	N	100

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

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre control y calidad de servicio)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre control y calidad de servicio)

En la tabla 10 se observa una correlación positiva de 0.568 entre control y calidad de servicio, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.01.

V. DISCUSIÓN

Corresponde ahora contrastar los resultados alcanzados con los de los distintos antecedentes considerados, respecto al resultado obtenido sobre el objetivo general, indica que existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio. Este resultado coincide con el de Albuainaini et al. (2021) quienes determinaron también que existe una correlación positiva fuerte entre las variables $r=0.580$, $p=0.000$. Asimismo, Mokhlis et al. (2015), concluyeron también que existe una relación significativa entre las variables al obtener un $p < .001$. Cayatopa (2021) concluye idénticamente al determinar una relación positiva y significativa con $r= .267$, $p=.016$. Igualmente, López (2020) concluyo en su estudio al obtener un $p=.575$; $s=.000$ confirmando la relación positiva y significativa entre las variables en estudio. Perales (2018) concluyó además que existe relación en un nivel alto, positivo y significativo al obtener $r= .836$ $s= .000$. Cuchillo (2018) de la misma manera concluyó que entre las variables, existe una relación significativa al precisar su resultado en $r=.683$, $p\text{-valor}=.001$.

Respecto al primer objetivo específico, el nivel predominante es el regular sobre la gestión municipal, según postura del 74% de los encuestados. De manera diferencial.

Se presume ante el resultado obtenido que, dentro de la institución municipal hay una oportunidad de mejora en diversos aspectos, como el de una mejor organización que se vea palpable en el servicio a sus ciudadanos; en donde la burocracia sea un sistema integral de procesos continuos y dinámicos que logren brindar el servicio de manera oportuna. Esto se basa en lo aportado por Camarena (2016) quien considera que la organización es el soporte funcional de las actividades que realiza cada trabajador dentro de una organización, con el fin de lograr los objetivos trazados según las funciones que desempeñe.

El resultado se contrasta en primer término con Cayatopa (2021) quien

concluye que el 56.79 por ciento considera buena la gestión municipal. Para López (2020), el treinta y cinco por ciento considera el nivel de la gestión regular. Quevedo (2020) obtuvo como resultado que el nivel de gestión se encuentra en un nivel bajo según el setenta y un por ciento de los encuestados. Jiménez (2018) concluyó que el treinta y dos con una décima porcentual indica que el nivel de la gestión administrativa es deficiente, el treinta y tres con seis decimales porcentuales lo considera regular y el treinta y cuatro con cuatro décimas porcentuales lo considera eficiente. El resultado del presente estudio también coincide con el obtenido por Salazar (2021), ya que el sesenta y cuatro con tres décimas porcentuales de los encuestados consideran que la gestión municipal se encuentra en un nivel regular. Asimismo, Cancio (2019) y Fabián (2020), determinaron el nivel de gestión como medio con un cincuenta y siete por ciento y sesenta y tres con nueve por ciento de los encuestados respectivamente. Aparicio (2020) obtuvo como resultado el 18.2% considera en nivel regular la gestión municipal; el 81.8% en nivel alto. Es importante considerar el aporte de Monsiváis (2019), quien concluye que la opinión o percepción de los ciudadanos está supeditada a que, si estos reciben calidad en los servicios públicos locales, esto influye de manera positiva para reforzar el grado de confianza con las entidades públicas.

El gobierno municipal juega un papel muy importante para garantizar la política social del país, buscando la más alta calidad de vida de su población. El hecho es que, desde el punto de vista vertical de poder, el nivel de administración municipal es considerado el más básico, dado que está más cerca de su comunidad y conoce todas sus necesidades. Por lo tanto, la administración municipal competente es el depósito de la estabilidad del país, sobre la base de la consideración de los intereses de todos sus los ciudadanos. Por ello es valorable considerar a Ventura (2016), quien la define como un proceso sistemático de interacción entre gobierno y ciudadanía, donde se enfoca en el resultado óptimo de los servicios que brindan las instituciones locales, que dependen de las recomendaciones que se recogen del análisis, para mejorar la condición de vida de sus habitantes.

Respecto al segundo objetivo específico, el nivel de la calidad de servicio obtuvo un nivel regular según el 57% de los encuestados. Este nivel podría darse por diversos factores, pero lo más preponderante es la percepción de los pobladores sobre una mala atención o un bajo nivel de respuesta a sus solicitudes, las cuales se convierten en reclamo. Además de ello, también no se cuenta con ambientes apropiados, espaciosos y ventilados que puedan garantizar una adecuada atención bajo las estrictas normas de bio seguridad que el contexto exige; además de la percepción de poca empatía entre las necesidades del usuario y la importancia que le da el servidor público al respecto. Por ello es de suma importancia implementar mejoras en los procesos operativos; identificar problemas rápida y sistemáticamente; establecer medidas válidas y confiables de desempeño del servicio y medir la atención al cliente, su satisfacción y otros resultados del desempeño según lo considerado por Tarofder, et al. (2019)

Para Villa et al. (2017) concluyeron que el cincuenta y cinco por ciento consideran la calidad de servicio en un nivel bueno, mientras que el treinta y ocho con dos centésimas porcentuales consideran que la calidad de servicio es regular. Según los resultados obtenidos por Guerrero (2016) coincide con los resultados obtenidos en el presente estudio al obtener un treinta y siete por ciento quienes manifiestan que la gestión municipal se reconoce en nivel regular. Guerrero (2016) concluye que el treinta y siete por ciento consideran la calidad de servicio regular. En el otro extremo, Cayatopa (2021) concluye que el ochenta y tres con noventa y cinco por ciento considera a la calidad de servicio como malo. López (2020) concluye que en un treinta y un por ciento de los encuestados ubican la calidad de servicio como regular. Quevedo (2020) también determina en un nivel malo la calidad de servicio según el noventa y uno por ciento. Perales (2018) concluyó que el 46 por ciento de los encuestados lo considera bueno y el 30 por ciento considera regular la calidad de servicio. Sotomayor (2016), en su mejor extremo determinó que el 91 por ciento de los encuestados consideran que el nivel de calidad de servicio es alto. Por su parte, Jiménez (2018) referente a

calidad de servicio, finiquita que el treinta y un con tres décimas porcentuales lo considera malo, el treinta y uno con siete décimas porcentuales lo considera regular y por último el treinta y siete por ciento como bueno. Referente a su definición se puede mencionar que es la percepción del usuario o cliente respecto al desempeño de un bien o servicio adquirido en un tiempo determinado desde el punto de vista técnica y funcional. (Rezaelet al., 2018).

En el sector público la calidad del servicio es muy importante. Esto se debe a los cambios en la tecnología, las habilidades, la ética laboral. e integridad. Para generar en el empleado público una alta calidad de servicio, tienen que recibir capacitación proporcionada por la organización. Si los funcionarios no tienen capacitación suficiente para desempeñarse, causará un problema al logro de los objetivos gubernamentales en cada uno de las políticas implementadas por el gobierno local.

Respecto al tercer objetivo específico, se determinó que existe relación entre la dimensión planificación de la gestión municipal y la calidad de servicio, al obtener una correlación significativa de .304, con un p-valor de 0.000. Cuchillo (2018) halló una correlación significativa entre planificación y calidad de servicio; con un valor de Pearson .710; $p = .000$. De igual manera, Cancio (2019) determinó una correlación también significativa entre ellas con $r = .70$ y con $s = .000$. Po último, Jimenez (2018) determinó que existe relación directa, significativa baja entre planificación y calidad de servicio ($Rho = 0.238$; $p = 0.000$). Ogolo (2019) define planificación como la primera función realizada por los gerentes que determina el patrón de acciones necesarias para cumplir situaciones en el futuro con el fin de alcanzar las metas organizacionales.

La planificación puede beneficiar directamente a los empleados de una organización, permitiendo a quienes definen políticas y toman decisiones claves, trabajar con mayor eficacia y cumplir con sus obligaciones, coadyuvando a desarrollar el trabajo en equipo y al logro de los objetivos.

El estudio determinó además la relación entre la dimensión organización y calidad de servicio, concluyendo que existe una correlación positiva de 0.498, p-valor de 0.000.

Cuchillo (2018) concluyó que también existe relación significativa entre organización y calidad de servicio con un valor de Pearson .710; $p = .000$. Asimismo, Cancio (2019), concluyó que existe correlación significativa, directa y moderada entre organización y calidad de servicio ($r = .645$ y $s = .000$). Fabián (2020) concluyó determinando una relación significativa, positiva y baja entre la dimensión en referencia y calidad ($R = .420$; $s = .000$), Jimenez (2018) también determinó una relación significativa, positiva y baja al obtener $Rho = 0.215$; $p = 0.000$. Para Camarena (2016) define organización como la distribución de labores enmarcadas en funciones propiamente dichas que el trabajador debe asumir dentro de la organización, que al corresponderse con las labores de las demás áreas puedan obtener los objetivos trazados en el corto, mediano y largo plazo.

Otro objetivo de estudio fue determinar la relación entre dirección y calidad de servicio, la que resultó ser positiva y significativa al obtener una correlación de .727, además el p-valor es 0.000.

Cuchillo (2018), su estudio concluye respecto a este objetivo que existe una relación significativa según lo arrojado por Pearson .649; $p = .002$. Por su parte Cancio (2019), concluye que existe una correlación significativa con un $r = .536$ $s = .000$. Fabián (2020) concluye que existe correlación significativa, pero de nivel medio al obtener un $R = .447$; $s = .000$. Finalmente, Jimenez (2018) determina que existe relación directa y significativa, de nivel bajo al obtener $Rho = 0.306$; $p = 0.000$. Se dice que la dirección es el medio por el cual los directivos o líderes inician un proceso de seguimiento y redireccionamiento de las acciones realizadas por los colaboradores, mediante diversas herramientas de gestión con el objetivo minimizar los riesgos para la consecución de los objetivos organizacionales. (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto, 2020)

El último objetivo específico constituyó la relación positiva y significativa entre control y calidad de servicio.

Cancio (2019) determinó que existe una correlación significativa entre control y calidad de servicio ($r = .73$ $s = .000$). Fabián (2020) concluyó que existe correlación positiva media entre la dimensión y la variable en discusión ($R = .447$; $s = .000$). Además, Jimenez (2018) finalizó su estudio concluyendo que existe relación positiva, de alta significancia y en nivel baja ($Rho = .188$; $p = .000$).

El fin principal del sector público es prestar los servicios que se consideran sustanciales para el bien común de la sociedad. Estos servicios generalmente se brindan de forma gratuita o a una tarifa subsidiada. Al igual que el sector voluntario, las organizaciones del sector público no buscan generar ganancias. Los empleados del sector público trabajan tan duro como los del sector privado y tienen objetivos igual de claros (pero a veces contradictorios), pero los principios son diferentes. Mientras que las empresas privadas tienen accionistas, las organizaciones del sector público desempeñan sus funciones importantes en nombre de quienes financian la actividad (principalmente los contribuyentes) y quienes utilizan los servicios

Sin embargo, brindar servicios públicos rentables y de alta calidad no es una tarea fácil. Eso implica crear organizaciones con los enfoques correctos, estableciendo formas claras de cómo prestar servicios y asignar a las personas adecuadas para responder a las necesidades de los ciudadanos. Eso también requiere de una combinación de buen desarrollo de políticas, implementación exitosa, una buena comprensión de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, recursos y tecnología apropiados, cultura organizacional receptiva y personal bien capacitado.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Se concreta, según los resultados obtenidos, que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicio, ($Rho = 0.612$ y significancia de 0.000),

Segundo. El nivel preponderante sobre el nivel de la gestión municipal es el nivel regular, al obtener el setenta y cuatro por ciento; en segundo lugar, con un diecinueve por ciento el nivel malo y el siete por ciento el nivel bueno. Este resultado se fundamenta en que no existe una apropiada organización en el municipio que conlleve de manera eficiente a la consecución de sus objetivos.

Tercero. Respecto al nivel de la calidad de servicio, se puede definir que el cincuenta y siete por ciento lo considera regular, el treinta y ocho por ciento malo y solo el cinco por ciento en nivel bueno. El nivel regular se sustenta en que no existe una infraestructura adecuada para poder atender las diversas necesidades de la población, asimismo la población percibe poca empatía por parte de los trabajadores respecto a sus necesidades y una mala resolución a sus interrogantes.

Cuarto. Sobre la relación entre la dimensión planificación y la calidad de servicio, se alcanzó determinar que existe una relación significativa, considerando el resultado del coeficiente de $.304$ con un p valor igual a $.000$

Quinto. La relación que existe entre la dimensión organización y calidad de servicio infiere que existe relación significativa según el coeficiente resultante en $.498$ con un p valor igual a $.000$

Sexto. Referente a la asociación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio, se resuelve que existe correspondencia, significativa con $r = 0.727$ y sig. = 0.000

Séptimo. Respecto a la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio, se concreta que existe incidencia, positiva, significativa según r de .568 y sig. de .000

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Al alcalde municipal, a capacitarse en los procesos administrativos que la nueva gestión pública demanda, de tal manera que se pueda aprovechar eficaz y eficientemente todos los recursos del municipio para el bien de su comunidad.

Segundo. Al alcalde municipal, a informar dentro de sus requerimientos al gobierno central, sobre la carencia de adecuados bienes muebles e inmuebles que garanticen el desarrollo de las labores del servidor de manera efectiva y eficiente.

Tercero. A la gerencia de la gestión del talento humano, contar con un plan de capacitaciones y/o talleres de atención al ciudadano y habilidades blandas, dirigidas a todo el personal de la institución, bajo el propósito de aumentar la calidad de servicio hacia su comunidad.

Cuarto. A la gerencia de gestión del talento humano, a realizar evaluaciones constantes sobre el conocimiento de las funciones y procesos del que son responsables las diversas áreas del municipio, con la intención de garantizar procesos de mejora continua para el bienestar común y de la sociedad.

Quinto. A los servidores públicos, a mantener un comportamiento ético y respetuoso, dando respuestas oportunas y confiables, para atender las necesidades que su comunidad exige

REFERENCIAS

- Albuainaini, M., Khatibi, A., Azam, S. y Tham, J. (2021). The relationship between total quality management and service quality in department of municipal affairs and transport of UAE. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 7(3), 81-91. Recuperado de: <https://oapub.org/soc/index.php/EJMMS/article/view/1182/1767>
- Aparicio, I. (2020). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio en Usuarios del Centro Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, 2020*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64916/Aparicio_SIE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barillas, N. (2015). *Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal*. Recuperado de: <http://www.repo.funde.org/94/1/LIBROS70.pdf>
- Camarena, J. (2016). *The organization as system: the contemporary organizational model*. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502016000100005&script=sci_arttext
- Cambalikova, A. y Misun, J. (2017). The importance of control in managerial work. *Socio-economic perspectives in the age of XXI century globalization*, págs. 218-229. Recuperado de: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/83776/1/MPRA_paper_83776.pdf
- Cancio, T. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación, 2017*. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3741/TM%20A-D-Gp%204713%20C1%20-%20Cancio%20Granda%20Tiffany%20Brigitte.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima. Editorial San Marcos EIRL. Año de edición: 2007, ISBN: 978-9972-38-344-1
- Castillo, V. (2020). Teaching inferential statistic with an móvil application. *Revista*

Latinoamericana de Investigación en Matemática Educativa, 23(2), pág. 233-258. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/relime/v23n2/2007-6819-relime-23-02-233.pdf>

Cayatopa, W. (2021). *Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68593/Cayatopa_GW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CEPLAN. (2011). *Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021*. Recuperado de https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/

Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <https://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=5513296>

Chung, E., García, V., Rupailla, C. y Seminario E. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Condori, J. (2021). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Recuperado de: <https://www.uancv.edu.pe/graduados/documentos/FUND.%20ECONOMICO%20Y%20ROL%20DEL%20ESTADO.docx>

Cotrina, G. (2021). *Gestión municipal y promoción turística de Tarapoto, 2020*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56282/Cotrina_CGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuchillo, V. (2018). *Gestión y calidad de servicio en la división de biblioteca de la Municipalidad Provincial del Cusco*. Recuperado de:

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2374/TM%20A-D-Gp%203782%20C1%20-%20Cuchillo%20Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diario Oficial El Peruano (2021). *Aprueban la Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-la-norma-tecnica-n-002-2021-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-no-004-2021-pcm-sgp-1946526-1>

Duque, O. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Durand, F. y Condor, B. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Gimnasio IRON GYM Huancayo-2013*. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_38ac1c3f16199af6c3fcea04f92d838

Dutra L., Bustamante, R., Sporne, I., Putten, I., Dichmont, C., Ligtermoet, E., Sheaves, M. y Deng, R. (2015). Organizational drivers that strengthen adaptive capacity in the coastal zone of Australia. *Ocean & Coastal Management*, 109, pág. 64 – 76. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S096456911500054X>

Fabián, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, G. y Montiel, L. (2017). *Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación*. Recuperado de: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/81/77>

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión

administrativa. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(4); pág. 32-3. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Guerrero, J. (2016). *Capacitación del servidor municipal y la atención al cliente. Caso balcón de servicios de la administración zonal Eloy Alfaro del municipio del distrito metropolitano de Quito, ubicado al sur de Quito*. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10988/1/T-UCE-0018-AG004-2016.pdf>

Hamed, S. y Ahmed, O. (2017). Measuring Services Quality: Tabuk Municipal. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 17(2), 1-9. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Omer-Sayed-2/publication/316924945_Measuring_Services_Quality_Tabuk_Municipal/links/5ac497d20f7e9becc9d4e205/Measuring-Services-Quality-Tabuk-Municipal.pdf

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., Moreno, L. (2018). Metodología de la Investigación Científica. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=y3NKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&ots=yxLSW9P2f->

Huanca, L. (2019). *Gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de villa el salvador años 2012-2016*. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3252>

Institut national de la statistique et des études économiques (2020). Definiciones. Recuperado de: <https://www.insee.fr/en/metadonnees/definition/c1161>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones*. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-percepcion-gobernabilidad-abril-2018.pdf>

IPSOS (2018). *Un estado para el ciudadano*. Recuperado de:
https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2018-09/un_estado_para_el_ciudadano.pdf

Jimenez, W. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario*. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15293/Jimenez_MW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global*. (14ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de:
https://www.academia.edu/14948370/Administracion_Una_perspectiva_Global_y_Empresarial_FREELIBROS_ORG

Jacob, D. (2018). *A New Definition of Quality*. Obtenido de:
<https://blog.insresearch.com/a-new-definition-of-quality>

Linares J. y Mallma G. (2019). *Metodología de la Investigación.* "Has que tu esfuerzo valga: la tesis sin complicaciones". Universidad Cesar Vallejo. Perú: Gráfica Real S.A.C

Lo Storto, C. (2016). *The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities*. Recuperado de:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43677705/1-s2.0-S0264275115300202-main-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651185049&Signature=RkGjctrFubIINQbq8~ISVCqX7XFci-qmBakQs7kVRezOk26gCWJlePNJgGfBkCxRRXDzL~gGt7uguenSThrE89WQ-aO91zt4iJIWdPPH66alfpxPq8Ms1pBUBiOc0n9gxWFzkyzYxIQGbGTqeihcuF x8gn~we3JP7L13CJZ4GkEwA-VZysFvcr4jkGjB-FJuKX6DvXXOQU2IV4IV8-hnxcXDvllvtITNystIzECdDsaaQ3GsMekL1bSi2TVIXd0nvYlQCrvuxNpIrl4N2tK9vrQX6iJKQjFLU6g7a~47K7TV12ct0iZZDloSFzesRoAH47QIYXQ~6yjdjAjS6Lw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 2020; 11(1); 25-31 Recuperado de: <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e/74>
- McQuerrey, L. (2019). *Why Is Customer Service Important to an Organization?* Recuperado de: <https://smallbusiness.chron.com/customer-service-important-organization-2050.html>
- Mokhlis, S., Aleesa, Y. y Mamat, I. (2015). Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/279668021_Municipal_Service_Quality_and_Citizen_Satisfaction_in_Southern_Thailand
- Monsiváis, A. (2019). *Perceived Quality of Local Public Services and Institutional Trust in Mexico.* Recuperado de: <https://regionysociedad.colson.edu.mx:8086/index.php/rys/article/view/1206/1575>
- Maja, G., Nedeljko, Z. y Bojan, K. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 108(5), 16-21. Recuperado de: <https://www.atlantispress.com/article/125925955.pdf>
- Ogolo, J. (2019). *Planning as a management function in business organisations.* Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/337893323_PLANNING_AS_A_MANAGEMENT_FUNCTION_IN_BUSINESS_ORGANISATIONS#:~:text=planning%20is%20defined%20as%20the,order%20to%20achieve%20those%20objectives.
- Pandey, P. y Pandey, M. (2015). *Research methodology: tools and techniques.* Recuperado de: <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>
- Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la*

Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pincay, Y y Parra, C. (2020). *Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador.* Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539747.pdf>

Quevedo, A. (2020). *Organización municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito de Morales, 2020.* Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52674/Quevedo_SA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, A. (2017). *Participación ciudadana y percepción frente a la gestión pública: el caso del municipio de Sincelejo-Sucre.* Recuperado de:
<https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8100/132332.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española (2018). *Diccionario de la lengua española (en línea).* Recuperado de: <http://www.rae.es/>

Requena, M. y Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de cliente, usuario y auto percepción de empresas de captación de talentos.* Recuperado de:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Rezael, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L. y Kroesen, M. (2018). *Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM-* Recuperado de:
<https://repository.tudelft.nl/islandora/object/uuid%3A7051da42-2fe2-4d35-a530-73ae4f7f07ac>

Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora.* Recuperado de:
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf>

- Rodríguez, A. y García, G. (2012). *Effectiveness and Efficiency, essential premises for Competitiveness*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181524338001.pdf>
- Salazar, M. (2021). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio en el Centro Integral del Adulto Mayor, Distrito Los Olivos, 2021*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74217/Salazar_LMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salvador, M. y Pano, E. (2018). *Mayors facing local government reforms: From municipal organization leadership to public management transformation processes*. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/5186/9985f8f592d7fde049b9be7c7d4e0052616e.pdf>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Dunken Editorial. Recuperado de: http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Turner, D. (2019). Conducting and Reporting Descriptive Statistics. *Headache The Journal of Head and Face Pain*, 59, pág. 300-305. Recuperado de: <https://headachejournal.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/head.13489>
- Sing, M. (2016). Methodology Series Module 3: Cross-sectional Studies. *Indian Journal of Dermatology*, 61(3), pág. 261-264. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/316889406_Methodology_Series_Module_3_Cross-sectional_Studies
- Sotomayor, A. (2014). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2014*. Recuperado de: <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/41/38>
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(2), pág. 18-27. Recuperado de: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02546796/document>

- Tarofder, A., Haque, A., Hashim, N., Azam, S. y Sherief, S. (2019). Impact of Ecological Factors on Nationwide Supply Chain Performance. *Ekoloji*, 28(107): 695-704. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/335241937_Impact_of_Ecological_Factors_on_Nationwide_Supply_Chain_Performance
- Velásquez, G. (2017). *Calidad de servicio y fidelización del cliente de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, periodo 2017*. Recuperado de: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5987/Tesis_57371.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ventura, R. (2016). *Manual de Gestión Municipal (2da edición)*. República Dominicana: Ministerio de Administración Pública. Recuperado de: <https://sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F. y Ramos, R. (2017). *Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios*. Recuperado de: <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/11/ART5-1.pdf>

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1: Gestión municipal	Son las etapas que nos ayudarán a conseguir los objetivos propuestos por un gobierno local, produciendo un buen impacto de los recursos que se proporcionan a la ciudadanía. (Cotrina, 2021)	La variable de estudio la cual será medida a través de un cuestionario compuesto por 22 ítems.	Planeación	- Misiones	1-6	Ordinal Deficiente (26 - 57) Regular (58 - 65) Eficiente (66 - 106)
				- Objetivos y metas		
				- Estrategias		
				- Reglas		
				- Políticas		
				- Programas		
			Organización	- Función organizacional	7-11	
				- Estructura organizacional		
			Dirección	- Liderazgo	12-16	
				- Motivación		
				- Comunicación		
			Control	- Establecer estándares	17-22	
- Medir el desempeño						
- Corregir desviaciones						
V2: Calidad del servicio	Es un proceso multidimensional, que no solo gira en torno a la satisfacción del cliente, sino que involucra otros aspectos de mejora, en la modernización de los productos o servicios que ofrecen a la ciudadanía. (Pincay y Parra, 2020)	La variable de estudio la cual será medida a través de un cuestionario compuesto por 21 ítems	Aspectos tangibles	- Elementos físicos	1-4	Ordinal Aceptable (79-105) Regular (50-78) Inaceptable (21-49))
				- Elementos materiales		
				- Apariencia de servidor público		
				- Apariencia de servidor público		
			Confiabilidad	- Puntualidad	5-9	
				- Compromiso		
			Nivel de respuesta	- Información oportuna	10-12	
				- Confianza		
			Seguridad	- Credibilidad	13-16	
				- Confianza		
Empatía	- Protocolo de atención	17-21				
	- Comprensión					

Anexo 02: Encuesta Gestión Municipal

INSTRUCCIONES:						
Sírvasse marcar con una "X" la alternativa más apropiada, según el nivel de aceptación que le dé usted.						
N°	Dimensiones e ítems	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
	Planificación					
1	El gobierno municipal al proveer servicios públicos tiene por misión servir a los usuarios.					
2	Los objetivos y metas planificados están orientados a mejorar los servicios públicos					
3	Las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces					
4	La gestión municipal considera la opinión de los usuarios para mejorar los servicios públicos					
5	Los lineamientos de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuados					
6	Existe preocupación para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos					
	Organización					
7	La organización administrativa es el adecuado para el buen funcionamiento de la municipalidad.					
8	La comisión responsable de los servicios públicos clasifica las actividades necesarias para lograr los objetivos					
9	Las competencias delegadas a la comisión de trabajo son favorables para el funcionamiento de los servicios públicos					
10	El gobierno municipal ha logrado coberturar los servicios públicos que demanda la población.					
11	Percibe usted la autonomía del servidor público para el desarrollo de sus funciones					
	Dirección					
12	La dirección practicada por los funcionarios de la municipalidad es el adecuado para los trabajadores y la población.					
13	Los funcionarios orientan al personal que labora en la municipalidad para ser eficientes en su trabajo.					

14	Los colaboradores tienen un amplio conocimiento de sus funciones.					
15	Existe buena comunicación entre los funcionarios de la municipalidad y la población para hacer las gestiones.					
16	Las gestiones hechas por el gobierno municipal es el resultado del consenso con los equipos de trabajo y la población					
	Control					
17	La entidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento.					
18	Los funcionarios destinan el presupuesto para la prestación de los servicios públicos, según las normas establecidas.					
19	La eficacia de la gestión administrativa municipal se califica en función a la buena y/o mala prestación de los servicios públicos					
20	Existe transparencia en la gestión municipal, realizada a favor de los servicios públicos.					
21	El gobierno municipal efectúa controles para detectar los errores de su gestión y subsanarlos.					
22	Los usuarios hacen seguimiento a las gestiones que realiza el gobierno municipal.					

Ficha Técnica Gestión Municipal

Ítem	Descripción
Nombre	Instrumento de medición de la gestión municipal
Autor	Wilder Jimenez Medina
Tipo de instrumento	Cuestionario tipo escala
Objetivo	Determinar la relación entre Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022.
Estructura	Compuesta por 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control; 14 indicadores, 22 ítems, con escala de medición: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
Psicometría	Considerando los niveles y rangos respectivamente: deficiente, regular, eficiente.
Alfa de Cronbach	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.941	22

Anexo 03: Encuesta de calidad del servicio

Rellene el siguiente formulario indicando su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la Municipalidad. Muchas gracias por su participación.

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

	Aspectos Tangibles	TED 1	ED 2	ND 3	DA 4	TA 5
1	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de La Municipalidad son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra.					
4	En la Municipalidad los elementos materiales relacionados con el servicio (baños, etc.) son visualmente atractivos.					
	Confiabilidad					
5	Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo. lo hacen.					
6	Cuando un usuario tiene un problema. en la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	En la Municipalidad realizan bien el servicio a la primera atención.					
8	En la Municipalidad concluyen el servicio en el tiempo prometido.					

9	En la Municipalidad insisten en mantener registros exentos de errores.					
	Nivel de respuesta					
10	En la Municipalidad comunican a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.					
11	En la Municipalidad los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios					
12	En la Municipalidad. los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
	Seguridad					
13	El comportamiento del personal de la Municipalidad transmite confianza a sus usuarios.					
14	Los usuarios de la Municipalidad se sienten seguros de los tramites que les van a realizar.					
15	En la Municipalidad los trabajadores son siempre amables con los usuarios.					
16	En laMunicipalidad los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	Empatía					
17	En la Municipalidad dan a sus usuarios una atención individualizada.					
18	En la Municipalidad tienen horarios de consulta convenientes para todos sus usuarios.					
19	En la Municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.					
20	En la Municipalidad se preocupan por la salud de sus pobladores.					
21	En la Municipalidad los trabajadores. comprenden las necesidades específicas de sus usuarios					

Ficha Técnica Calidad de servicio

Ítem	Descripción
Nombre	Instrumento de medición de la calidad de servicio
Autor	Lucy Luzmila Álvarez Ylasaca
Tipo de instrumento	Cuestionario tipo escala
Objetivo	Determinar la relación entre Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022.
Estructura	Compuesta por 5 dimensiones: aspectos tangibles, confiabilidad, nivel de respuesta, seguridad, empatía; 10 indicadores, 22 ítems, con escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).
Psicometría	Considerando los niveles y rangos respectivamente: eficaz, regular, ineficaz.

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	21

Anexo 04: CARTA DE PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN



CARTA DE PRESENTACIÓN

Ms. Roberto Carlos Fiestas Flores

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado en la Maestría de Gestión Pública de la UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del Proyecto de investigación es: "Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.



Firma
D.N.I: 44525770

Celular: 935 848 620

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION MUNICIPAL
ESCALA DE GESTION MUNICIPAL**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION									
1	Directo	El gobierno municipal al proveer servicios públicos tiene por misión servir a los usuarios.	x		x		x		
2	Directo	Los objetivos y metas planificados están orientados a mejorar los servicios públicos.	x		x		x		
3	Directo	Las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces.	x		x		x		
4	Directo	La gestión municipal considera la opinión de los usuarios para mejorar los servicios públicos.	x		x		x		
5	Directo	Los lineamientos de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuados.	x		x		x		
6	Directo	Existe preocupación para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION									
7	Directo	La organización administrativa es el adecuado para el buen funcionamiento de la municipalidad.	x		x		x		
8	Directo	La comisión responsable de los servicios públicos clasifica las actividades necesarias para lograr los objetivos.	x		x		x		
9	Directo	Las competencias delegadas a la comisión de trabajo son favorables para el funcionamiento de los servicios públicos.	x		x		x		
10	Directo	El gobierno municipal ha logrado coberturar los servicios públicos que demanda la población.	x		x		x		
11	Directo	Percibe usted la autonomía del servidor público para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: DIRECCION			Si	No	Si	No	Si	No
12	Directo	La dirección practicada por los funcionarios de la municipalidad es el adecuado para los trabajadores y la población.	x		x		x	
13	Directo	Los funcionarios orientan al personal que labora en la municipalidad para ser eficientes en su trabajo.	x		x		x	
14	Directo	Los colaboradores tienen un amplio conocimiento de sus funciones.	x		x		x	
15	Directo	Existe buena comunicación entre los funcionarios de la municipalidad y la población para hacer las gestiones.	x		x		x	
16	Directo	Las gestiones hechas por el gobierno municipal es el resultado del consenso con los equipos de trabajo y la población.	x		x		x	

DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No
17	Directo	La entidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento.	x		x		x	
18	Directo	Los funcionarios destinan el presupuesto para la prestación de los servicios públicos, según las normas establecidas.	x		x		x	
19	Directo	La eficacia de la gestión administrativa municipal se califica en función a la buena y/o mala prestación de los servicios públicos.	x		x		x	
20	Directo	Existe transparencia en la gestión municipal, realizada a favor de los servicios públicos.	x		x		x	
21	Directo	El gobierno municipal efectúa controles para detectar los errores de su gestión y subsanarlos.	x		x		x	
22	Directo	Los usuarios hacen seguimiento a las gestiones que realiza el gobierno municipal.	x		x		x	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ESTILOS DE GESTION MUNICIPAL**Observaciones:**

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Fiestas Flores Roberto Carlos

DNI: 16744141

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	LICENCIADO EN ESTADISTICA		
02	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01					
02					
03					

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

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

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

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



01 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.	x		x		x		
2	Directo	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son visualmente atractivas.	x		x		x		
3	Directo	Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra.	x		x		x		
4	Directo	En la Municipalidad los elementos materiales relacionados con el servicio (baños, etc) son visualmente atractivos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: NIVEL DE RESPUESTA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	En la Municipalidad comunican a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.	x		x		x		
6	Directo	En la Municipalidad los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	x		x		x		
7	Directo	En la Municipalidad los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	Directo	El comportamiento del personal de la Municipalidad transmite confianza a sus usuarios.	x		x		x		
9	Directo	Los usuarios de la Municipalidad se sienten seguros de los tramites que les van a realizar.	x		x		x		
10	Directo	En la Municipalidad. los trabajadores son siempre amables con	x		x		x		

		los usuarios.							
11	Directo	En la Municipalidad los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.							
DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo lo hacen.	x		x		x		
13	Directo	Cuando un usuario tiene un problema en la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo.	x		x		x		
14	Directo	En la Municipalidad realizan bien el servicio a la primera atención.	x		x		x		
15	Directo	En la Municipalidad concluyen el servicio en el tiempo prometido.	x		x		x		
16	Directo	En la Municipalidad insisten en mantener registros exentos de errores.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: EMPATIA			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	En la Municipalidad dan a sus usuarios una atención individualizada.	x		x		x		
18	Directo	En la Municipalidad tienen horarios de consulta convenientes para todos sus usuarios.	x		x		x		
19	Directo	En la Municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.	x		x		x		
20	Directo	En la Municipalidad se preocupan por la salud de sus pobladores.	x		x		x		
21	Directo	En la Municipalidad los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Fiestas Flores Roberto Carlos

DNI: 16744141

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	LICENCIADO EN ESTADISTICA		
02	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01					
02					
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: 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



01 de junio del 2022

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Rosa Maria Salas Sanchez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado en la Maestría de Gestión Pública de la UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del Proyecto de investigación es: "Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.



Firma

D.N.I: 44525770

Celular: 935 848 620

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION MUNICIPAL
ESCALA DE GESTION MUNICIPAL**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION									
1	Directo	El gobierno municipal al proveer servicios públicos tiene por misión servir a los usuarios.	x		x		x		
2	Directo	Los objetivos y metas planificados están orientados a mejorar los servicios públicos.	x		x		x		
3	Directo	Las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces.	x		x		x		
4	Directo	La gestión municipal considera la opinión de los usuarios para mejorar los servicios públicos.	x		x		x		
5	Directo	Los lineamientos de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuados.	x		x		x		
6	Directo	Existe preocupación para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION									
7	Directo	La organización administrativa es el adecuado para el buen funcionamiento de la municipalidad.	x		x		x		
8	Directo	La comisión responsable de los servicios públicos clasifica las actividades necesarias para lograr los objetivos.	x		x		x		
9	Directo	Las competencias delegadas a la comisión de trabajo son favorables para el funcionamiento de los servicios públicos.	x		x		x		
10	Directo	El gobierno municipal ha logrado coberturar los servicios públicos que demanda la población.	x		x		x		
11	Directo	Percibe usted la autonomía del servidor público para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: DIRECCION			Si	No	Si	No	Si	No
12	Directo	La dirección practicada por los funcionarios de la municipalidad es el adecuado para los trabajadores y la población.	x		x		x	
13	Directo	Los funcionarios orientan al personal que labora en la municipalidad para ser eficientes en su trabajo.	x		x		x	
14	Directo	Los colaboradores tienen un amplio conocimiento de sus funciones.	x		x		x	
15	Directo	Existe buena comunicación entre los funcionarios de la municipalidad y la población para hacer las gestiones.	x		x		x	
16	Directo	Las gestiones hechas por el gobierno municipal es el resultado del consenso con los equipos de trabajo y la población.	x		x		x	

DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No
17	Directo	La entidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento.	x		x		x	
18	Directo	Los funcionarios destinan el presupuesto para la prestación de los servicios públicos, según las normas establecidas.	x		x		x	
19	Directo	La eficacia de la gestión administrativa municipal se califica en función a la buena y/o mala prestación de los servicios públicos.	x		x		x	
20	Directo	Existe transparencia en la gestión municipal, realizada a favor de los servicios públicos.	x		x		x	
21	Directo	El gobierno municipal efectúa controles para detectar los errores de su gestión y subsanarlos.	x		x		x	
22	Directo	Los usuarios hacen seguimiento a las gestiones que realiza el gobierno municipal.	x		x		x	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ESTILOS DE GESTION MUNICIPAL
Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dra. Salas Sanchez, Rosa Maria

DNI: 32740436

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD LENGUA Y LITERATURA		
02	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA		
03	DOCTORA EN EDUCACION		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)


01					
02					
03					

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

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

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

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



31 de mayo del 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.	x		x		x		
2	Directo	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son visualmente atractivas.	x		x		x		
3	Directo	Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra.	x		x		x		
4	Directo	En la Municipalidad los elementos materiales relacionados con el servicio (baños, etc) son visualmente atractivos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: NIVEL DE RESPUESTA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	En la Municipalidad comunican a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.	x		x		x		
6	Directo	En la Municipalidad los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	x		x		x		
7	Directo	En la Municipalidad los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	Directo	El comportamiento del personal de la Municipalidad transmite confianza a sus usuarios.	x		x		x		
9	Directo	Los usuarios de la Municipalidad se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.	x		x		x		

10	Directo	En la Municipalidad. los trabajadores son siempre amables con los usuarios.	x		x		x		
11	Directo	En la Municipalidad los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.							
DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo lo hacen.	x		x		x		
13	Directo	Cuando un usuario tiene un problema en la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo.	x		x		x		
14	Directo	En la Municipalidad realizan bien el servicio a la primera atención.	x		x		x		
15	Directo	En la Municipalidad concluyen el servicio en el tiempo prometido.	x		x		x		
16	Directo	En la Municipalidad insisten en mantener registros exentos de errores.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: EMPATIA			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	En la Municipalidad dan a sus usuarios una atención individualizada.	x		x		x		
18	Directo	En la Municipalidad tienen horarios de consulta convenientes para todos sus usuarios.	x		x		x		
19	Directo	En la Municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.	x		x		x		
20	Directo	En la Municipalidad se preocupan por la salud de sus pobladores.	x		x		x		
21	Directo	En la Municipalidad los trabajadores. comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO
Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dra. Salas Sanchez, Rosa María

DNI: 32740436

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD LENGUA Y LITERATURA		
02	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA		
03	DOCTORA EN EDUCACION		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01					
02					
03					

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


31 de mayo del 2022

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ms. Xandder Luis Adrianzen Centeno

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado en la Maestría de Gestión Pública de la UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del Proyecto de investigación es: "Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.



Firma
D.N.I: 44525770

Celular: 935 848 620

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION MUNICIPAL
ESCALA DE GESTION MUNICIPAL**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION									
1	Directo	El gobierno municipal al proveer servicios públicos tiene por misión servir a los usuarios.	x		x		x		
2	Directo	Los objetivos y metas planificados están orientados a mejorar los servicios públicos.	x		x		x		
3	Directo	Las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces.	x		x		x		
4	Directo	La gestión municipal considera la opinión de los usuarios para mejorar los servicios públicos.	x		x		x		
5	Directo	Los lineamientos de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuados.	x		x		x		
6	Directo	Existe preocupación para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION									
7	Directo	La organización administrativa es el adecuado para el buen funcionamiento de la municipalidad.	x		x		x		
8	Directo	La comisión responsable de los servicios públicos clasifica las actividades necesarias para lograr los objetivos.	x		x		x		
9	Directo	Las competencias delegadas a la comisión de trabajo son favorables para el funcionamiento de los servicios públicos.	x		x		x		
10	Directo	El gobierno municipal ha logrado coberturar los servicios públicos que demanda la población.	x		x		x		
11	Directo	Percibe usted la autonomía del servidor público para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: DIRECCION			Si	No	Si	No	Si	No
12	Directo	La dirección practicada por los funcionarios de la municipalidad es el adecuado para los trabajadores y la población.	x		x		x	
13	Directo	Los funcionarios orientan al personal que labora en la municipalidad para ser eficientes en su trabajo.	x		x		x	
14	Directo	Los colaboradores tienen un amplio conocimiento de sus funciones.	x		x		x	
15	Directo	Existe buena comunicación entre los funcionarios de la municipalidad y la población para hacer las gestiones.	x		x		x	
16	Directo	Las gestiones hechas por el gobierno municipal es el resultado del consenso con los equipos de trabajo y la población.	x		x		x	

DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No
17	Directo	La entidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento.	x		x		x	
18	Directo	Los funcionarios destinan el presupuesto para la prestación de los servicios públicos, según las normas establecidas.	x		x		x	
19	Directo	La eficacia de la gestión administrativa municipal se califica en función a la buena y/o mala prestación de los servicios públicos.	x		x		x	
20	Directo	Existe transparencia en la gestión municipal, realizada a favor de los servicios públicos.	x		x		x	
21	Directo	El gobierno municipal efectúa controles para detectar los errores de su gestión y subsanarlos.	x		x		x	
22	Directo	Los usuarios hacen seguimiento a las gestiones que realiza el gobierno municipal.	x		x		x	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ms. Adrianzen Centeno Xandder Luis

DNI: 40166110

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN		
02	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01				
02				
03				

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

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



26 de mayo del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ms. Adrianzen Centeno Xandder Luis

DNI: 40166110

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN		
02	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01				
02				
03				

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

26 de mayo del 2022

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



ANEXO 05: BASE DE DATOS CALIDAD DE SERVICIO

N°	Aspectos tangibles				Confiabilidad					Nivel de respuesta				Seguridad				Empatia				
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	
1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
2	2	2	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
3	4	4	2	4	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	2	2	3	3	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	
5	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	
6	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
7	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
8	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
9	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	
10	2	3	2	2	1	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	
11	2	2	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	
12	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
14	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	2	1	2	2	
15	3	3	2	4	3	3	2	4	1	3	4	5	1	3	3	4	2	1	4	3	4	
16	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	
19	3	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	
20	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
24	2	2	4	3	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
25	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	
26	2	1	3	1	1	2	3	3	1	2	4	3	3	4	2	2	1	3	4	4	2	
27	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
28	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
29	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	
30	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	2	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
33	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	
34	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
35	3	4	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	
36	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	
37	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	
38	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	2	4	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	4	4	2	2	2	
40	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	
41	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
42	1	1	1	1	1	2	3	2	2	4	2	3	3	3	1	2	1	1	3	1	1	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
45	2	2	4	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
46	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	
47	2	1	3	1	1	2	3	3	1	2	4	3	3	4	2	2	1	3	4	4	2	
48	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
49	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
50	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
51	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	2	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	3	3	
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	
54	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	
55	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	
56	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
57	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	2	2	
58	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
59	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	2	4	3	2	2	4	1	3	4	5	1	3	3	4	2	1	4	3	4	
61	3	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	
62	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	4	2	
63	2	1	3	1	1	2	3	3	1	2	4	3	3	4	2	2	1	3	4	4	2	
64	4	2	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	3	3	
65	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
66	2	2	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
67	4	4	2	4	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
68	2	2	3	3	1	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	2	2	
70	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
71	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
72	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
73	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	
74	2	3	2	2	1	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	
75	2	2	3	2	3	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	2	4	4	4	
76	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
78	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	2	3	3	2	1	2	2	2	
79	3	3	2	4	3	2	2	4	1	3	4	5	1	3	3	4	2	1	4	3	4	
80	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	
83	3	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	
84	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
85	1	1	1	1	1	2	3	2	2	4	2	3	3	3	1	2	1	1	3	1	1	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	2	3	3	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
88	2	2	4	3	1	2																