



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión pública y calidad de atención en la Municipalidad  
Distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Yupanqui Suarez, Eusebio ([orcid.org/0000-0002-8925-9208](https://orcid.org/0000-0002-8925-9208))

**ASESORA:**

Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia ([orcid.org/0000-0003-4826-8447](https://orcid.org/0000-0003-4826-8447))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A mi querida esposa e hijos, por su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo por haberme brindado de crecer profesionalmente.

A la Municipalidad Distrital de Chilcas por brindarme la colaboración en el desarrollo de aplicación de instrumentos de validación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo y 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 .....	22
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS.....	47

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Validación por juicio de expertos de las variables</i>	19
Tabla 2	<i>Confiabilidad de instrumentos por variable</i>	19
Tabla 3	<i>Descripción de la variable gestión municipal</i>	21
Tabla 4	<i>Descripción de las dimensiones de la variable gestión municipal</i>	22
Tabla 5	<i>Descripción de la variable calidad de atención</i>	23
Tabla 6	<i>Descripción de las dimensiones de la variable atención de los usuarios</i>	24
Tabla 7	<i>Prueba de correlación e hipótesis de las variables gestión municipal y calidad de atención</i>	25
Tabla 8	<i>Prueba de correlación e hipótesis entre la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos</i>	26
Tabla 9	<i>Prueba de correlación e hipótesis entre la gestión municipal y eficiencia en la atención</i>	27
Tabla 10	<i>Prueba de correlación e hipótesis entre la gestión municipal y percepción de la atención</i>	28
Tabla 11	<i>Prueba de correlación e hipótesis entre la gestión municipal y expectativa de atención</i>	29

## Resumen

El objetivo central del presente estudio fue determinar la relación que existe entre la gestión municipal y calidad de atención; como tal, ha seguido el método cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional bajo el diseño no experimental, especificado como descriptivo correlacional. La población de estudio fueron 180 usuarios de la municipalidad distrital de Chilcas de ellos, se tomó a 102 personas que asisten con frecuencia a la municipalidad. Los medios que se utilizó para la recolección de los datos fue el cuestionario de preguntas con alternativa múltiple tipo Likert. Los datos fueron sometidos al SPSS V26.0. Los resultados determinaron que la gestión municipal es visto por los usuarios en un nivel regular (52,9%) y como consecuencia, califican la calidad de atención en la municipalidad en nivel buena. Por cuanto, se concluye que: existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de atención. ( $r_s = 0.653$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ) de correlación positiva moderada en la municipalidad distrital de Chilcas.

Por tal razón, en la investigación desarrollada, se resume que una gestión municipal responde y resuelve peticiones y demandas de los ciudadanos. por eso es fundamental establecer una gestión, planificada, eficaz y transparente para elevar la calidad de asistencia proporcionada a los usuarios y responder a las necesidades de comunidad municipal.

**Palabras clave:** calidad de atención, calidad de gestión, gestión municipal.

## Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between municipal management and quality of care; as such, it has followed the quantitative method, basic type, correlational level under the non-experimental design, specified as descriptive correlational. The study population was 180 users of the district municipality of Chilcas of them, 102 people who frequently attend the municipality were taken. The means used for data collection was the questionnaire with Likert-type multiple choice questions. The data was submitted to SPSS V26.0. The results determined that municipal management is seen by users at an intermediate level (52.9%) and as a consequence, they rate the quality of care in the municipality as good. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between municipal management and quality of care. ( $r_s = 0.653$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ) with a moderate positive correlation in the district municipality of Chilcas.

For this reason, in the research developed, it is summarized that a municipal management responds and solves requests and demands of citizens. therefore, it is essential to establish a planned, effective and transparent management to raise the quality of assistance provided to users and respond to the needs of the municipal community.

**Keywords:** municipal management, quality of care, quality of management.

## I. INTRODUCCIÓN

En nuestra vida diaria surgen diversos problemas que como individuos debemos enfrentar, como en el caso del ámbito municipal, puesto que la gestión que se realiza en ocasiones suele ser ineficiente, debido a que no se cumplen los fines instituidos en los programas de trabajo, además, se percibe una interrelación e integración inadecuada entre los recursos humanos, físicos y económicos del municipio. Por otro lado, las labores que se desarrollan no son compartidas, ni planificadas, los recursos tampoco son utilizados eficaz y eficientemente, asimismo no poseen una visión de progreso y desarrollo.

En ese sentido, la gestión es una actividad indispensable que realiza el municipio para responder y resolver las peticiones y demandas de los ciudadanos. Por eso es fundamental establecer una gestión eficaz para elevar la calidad de la asistencia proporcionada a los usuarios y responder a las necesidades de la comunidad municipal. De este modo, Solís et al. (2019) sostienen que los municipios han de ser estructurados y potenciados a través de la implementación de buenas leyes, de un buen gobierno y de un auténtico federalismo, que permita una distribución equitativa de las responsabilidades en la práctica y un afianzamiento institucional y también democrático, así como la intervención de los habitantes en la gestión pública.

A nivel nacional surgen problemas similares puesto que, las labores que se efectúan en la gestión municipal no son compartidas correctamente, los miembros que laboran en los municipios no tienen una visión compartida sobre los objetivos a lograr, además los funcionarios y autoridades no administran los bienes y recursos del municipio con pertinencia. Asimismo, la asistencia a los ciudadanos no se lleva a cabo de forma correcta, no hay eficiencia ni eficacia en los procesos de gestión, no hay presencia de pensamientos estratégicos, etc. de manera que, la atención que se brinda es inadecuada por lo que los ciudadanos no se sienten satisfechos. Casiano y Cueva (2020) mencionan que: el indicador general de percepción es negativa en un 30,99 por ciento, así como la presencia de influencia

entre el grado de confianza y los niveles de opinión sobre la gestión municipal existente.

De modo similar, a nivel regional la atención que brindan los municipios es inadecuada, ya que la gestión municipal que se ejerce no es efectiva y no incluyen a la ciudadanía en la participación dinámica en los asuntos municipales, además, no informan sobre las acciones que se efectúan en la gestión en favor de la comunidad lo cual genera una preocupación e insatisfacción en los pobladores.

En relación a lo manifestado con anterioridad, se determinó realizar la investigación, con la finalidad de profundizar con mayor énfasis el problema que atañe a las municipalidades en su atención y la gestión que desarrollan.

Siendo así, para el desarrollo de la investigación se ha formulado el siguiente problema general de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y calidad de atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022? Asimismo, se han formulado los problemas específicos entre la variable y las dimensiones: (1) ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la satisfacción en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022?; (2) ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la eficiencia en la atención de la municipalidad distrital de Chilcas, 2022?; (3) ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la percepción de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022?; (4) ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y las expectativas de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022?.

La justificación desde un planteamiento teórico, el estudio merece un tratamiento especial; puesto que, en muchas municipalidades la gestión es muy compleja por la falta de implementación de los presupuestos y del compromiso de campaña por parte de la autoridad gobernante; de otro lado, la calidad de atención en la institución es un problema que requiere ser conocida y descrita con la finalidad de seguir mejorando la gestión por el bienestar de los ciudadanos. Por tales motivos, con el desarrollo del estudio, se busca para entender el funcionamiento de las variables de investigación.

La justificación dentro de la parte práctica, está dirigido a la gran importancia que tiene la investigación para la comunidad académica y las universidades que forman gestores que buscan mejorar la gestión municipal. Por cuanto, la investigación contribuirá para la ejecución de otras investigaciones teniendo en cuenta el estudio.

La justificación desde un enfoque metodológico, el estudio contribuye con los instrumentos, los métodos y los resultados para el desarrollo de otros estudios relacionados al liderazgo transformacional y la gestión institucional. Es decir, toda la información será válido para el desarrollo de otras investigaciones. Dichas investigaciones podrán desarrollar en muestras de mayor extensión, en contextos distintos.

Para el estudio se ha formulado objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión municipal y calidad de atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022. Los objetivos específicos son: Los objetivos específicos son: (1) determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022; (2) determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la eficiencia en la atención de la municipalidad distrital de Chilcas, 2022; (3) determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la percepción de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022 y (4) determinar la relación que existe entre la gestión municipal y las expectativas de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022.

Teniendo en cuenta los objetivos se tiene como hipótesis general: existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022. Como hipótesis específica tenemos: (1) existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022; (2) existe relación significativa entre la gestión municipal y la eficiencia en la atención de la municipalidad distrital de Chilcas, 2022; (3) existe relación significativa entre la gestión municipal la percepción de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022 y (4) existe

relación significativa entre la gestión municipal y las expectativas de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Frente a la problemática y como parte del marco teórico, tenemos internacionales relacionadas con el estudio como Solís Salazar et al. (2019) se propusieron la consecución de una gestión pública efectiva, para lo cual fue conveniente contar con una estructura municipal fuerte en términos de independencia económica y administrativa para la correcta gestión municipal. No obstante, en la actualidad los municipios ejercen sus derechos constitucionales de forma muy limitativa, donde existe un gobierno presidencial. Los gobiernos municipales han de estar bien articulados y consolidados mediante la puesta en práctica de normas legales, de un buen gobierno y de un efectivo federalismo que permita el reparto ecuánime de funciones y el enriquecimiento institucional y democrático, así como la colaboración de los ciudadanos en la gestión.

Guaranda (2019) se propuso evaluar la relación entre la gestión municipal y participación ciudadana en la ciudad de Ecuador. La investigación se realizó mediante un estudio correlacional con una población de 305 trabajadores que estuvieron dispuestos a participar en la encuesta. Las principales conclusiones del estudio muestran que existe una relación directa entre estas variables, lo que lleva al autor a afirmar que la acción de los ciudadanos depende de la administración del gobierno local, es decir, cuanto mejor sea la administración del municipio, mayor será la participación. De la misma manera, afirma que los ciudadanos tienen el derecho absoluto de exigir actividades que beneficien a la ciudad y a todos sus habitantes.

Becilla (2020) en su estudio titulado, el gobierno local en el autogobierno descentralizado del distrito de Baba, provincia de Los Ríos. Cuya administración estaba directamente relacionada con el proceso administrativo, es decir, la planificación, la organización, la gestión y el control. Las conclusiones son las siguientes: Los procedimientos administrativos desarrollados por el gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba, provincia de Los Ríos, aunque sistemáticos, son sencillos en la práctica debido al talento humano comprometido con su comunidad. La estructura organizativa actual debe adaptarse a las nuevas

tecnologías de la comunicación para agilizar el proceso administrativo. No hay un proceso de socialización suficiente en las zonas rurales del Estado, por lo que hay personas que no se han integrado para formar una administración eficiente.

Ramírez y Suárez (2018) se propusieron calcular el nivel de satisfacción de las instituciones estudiadas, para lo cual siguió los lineamientos descriptivos de la metodología de investigación. Entre los principales hallazgos, muestran que la satisfacción de los usuarios no es alta porque la mayoría no está satisfecha con los servicios que ofrece el municipio de Sucre; asimismo, muestran que la calidad de los servicios no es alta porque las actividades internas del municipio no se desarrollan ni se gestionan de la mejor manera; en este sentido, los autores refutan teóricamente que el municipio debe actuar en consecuencia para mejorar ciertos niveles de insatisfacción y que los principales servicios ofrecidos a los habitantes.

Por otra parte, la revisión del trabajo de Martínez (2018) titulado, el papel estratégico de los gobiernos locales en México en la promoción de la justicia distributiva en el desarrollo local a través del ejercicio de los recursos del Fondo de Infraestructura Social Municipal del Distrito 33 del Estado de San Luis Potosí lleva a una clasificación según su población y la densidad de algunas localidades como rurales, mixtas, pequeñas ciudades, ciudades medias, grandes ciudades y zonas metropolitanas. Por otro lado, un breve panorama de los recursos con los que cuentan los municipios muestra que la dependencia promedio de los fondos transferidos por el gobierno federal ha aumentado, mientras que la participación de los fondos generados por los municipios en los ingresos totales de los municipios mexicanos ha disminuido. El estudio concluye que en México los municipios tienen garantizadas mejores condiciones para sus habitantes que los municipios fuera de las ciudades y los municipios con menor densidad de población.

Navarro y Allpas (2017), en su investigación la relación entre la gestión municipal y el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento, plantearon la pregunta general de la relación entre la gestión municipal y el acceso de los hogares a los servicios de agua potable y saneamiento en el Perú para el periodo 2012-

2017. El estudio concluye que hay que mejorar el acceso a los servicios básicos, especialmente en relación con el agua potable y el saneamiento.

En cuanto a los antecedentes Nacionales, Casiano y Cueva (2019) se propusieron decidir el grado de discernimiento y percepción de la municipal. De tipo cuantitativo, la muestra fue de 132 individuos entre los 18 y 64 años de edad, el instrumento utilizado fue la encuesta, se presenta que: obteniendo posteriormente un signo global de impresión deficiente (30.99%), puesto que, el desconocimiento de la administración dificulta el adecuado desarrollo de la gestión municipal y 6.42% de nivel de confianza negativo, concluyendo que, la gestión municipal y las preocupaciones percibidas se relacionan en cuanto a sus resultados; es decir, si los habitantes tienen una percepción negativa es porque la gestión se está llevando a cabo sin planificación y organización; por tal motivo, es fundamental desarrollar investigaciones que contribuyan al desarrollo de programas de capacitación y evaluación en relación a la gestión municipal con la finalidad de mejorar la percepción de los usuarios hacia la gestión que se está efectuando.

Asimismo, López Malpartida et al. (2021) demostraron que: Los municipios están en la primera línea de defensa porque saben cuál es el problema de su comunidad. Por esta razón, es fundamental que los dirigentes que asuman estos cargos estén bien preparados en términos de gestión y preparación académica para infundir confianza en la ciudadanía, proporcionando información transparente sobre los planes que se van a cumplir y su incidencia en la comunidad.

Por su lado, Huanca-Frias et al. (2021), el estudio presentó como muestra constó de 13 gerentes municipales y 680 municipales, como indican los resultados, el 76,92% de los municipios han llegado a una fase inicial de modernización, con un avance normal del 23%. Puno es el que más ha progresado, con un 48%; por cuanto, se estima que la gestión en las municipalidades es de nivel regular.

También, Castillo et al. (2020) se propusieron caracterizar la calidad de los servicios municipales vista por los usuarios. La muestra estaba formada por 157 ciudadanos y el instrumento utilizado fue un cuestionario. Según los resultados, el

42,2% de los ciudadanos asocia la DEA y la DET con componentes tangibles, mientras que el 53,1% asocia la DEA y la ADA con la fiabilidad, el 45,5% con la capacidad de respuesta, el 52,7% con la seguridad y el 48,1% con la igualdad. Los defectos de gestión son: las carencias en la comprobación de la asistencia, la fiabilidad de los usuarios, las complicaciones en la resolución de las quejas, el inadecuado soporte virtual y la obsolescencia de las instalaciones. Guadalupe (2020), en una muestra de 300 usuarios, obtuvo un resultado de 66,3% de los usuarios de la municipalidad sienten que son atendidos de forma regular por la entidad y concluye: la correlación de ( $r=0.679$ ) entre las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Además, Cosquillo (2021) se propuso acercarse al gobierno digital y a la municipalidad; es fundamental utilizar adecuadamente la información en la administración pública. tipo de estudio explicativo. Se determinó que: la digitalización posibilitará que los habitantes obtengan servicios de manera productiva y efectiva. Asimismo, la transparencia proporcionada por la digitalización permitirá a los ciudadanos tener acceso a los conocimientos sobre los medios municipales, así como a las tareas administrativas realizadas a través de los servicios digitales.

De modo similar, Silva Siu et al. (2020), el estudio logró que el presupuesto participativo y el desempeño laboral inciden en la mejora de la municipalidad en el proceso de buena gestión, lo que implica que los gobiernos locales tienen la oportunidad de mejorar sus resultados al involucrar a sus ciudadanos en el hecho de programación y asunción de una postura sobre el posible manejo de los recursos, para obtener esta conclusión se aplicó el método cuantitativo, estudio descriptivo explicativo y  $PP0.0937$ ;  $DL 0.934$ ;  $GM 0.887$  siendo el resultado.

Luego de haber desarrollado los estudios previos, se ha desarrollado la parte teórica, así tenemos, la variable gestión municipal, al respecto Castilla (2012) expresa que es la agrupación de procesos y/o hechos conducentes a la consecución de un objetivo, que involucra procedimientos continuos de planificación, realización y evaluación de las actividades tomando en cuenta los

propósitos y las metas programadas para el desarrollo de la comunidad. Por su lado, Álvarez (2020) expresan que la gestión municipal es el encargado de guiar, orientar e identificar y tratar de cubrir las necesidades de la población bajo su jurisdicción. Esta es conocida como la administración municipal que tiene como objetivo principal de asignar sus recursos de manera eficiente y eficaz.

En un orden de ideas específico, Villar (2006) hace referencia a que la gestión municipal contiene las actividades realizadas por las instituciones municipales, orientadas al logro de lo planificado, para alcanzar las metas de los ejecutivos. Asimismo, la gestión municipal se ha planteado como la coyuntura de las organizaciones fundamentales de la organización civil para implementar los procedimientos y proyectos planteados en los planes de trabajo hacia al comienzo de la gestión (Armas, 2016). De modo similar, García (2018), comprende a la gestión municipal como aquella ocupación concurrente entre autoridades cuyo objetivo es trabajar en los estados monetarios, sociales, humanos, físicos y sociales tanto de la región como de la población bajo su jurisdicción. Por otra parte, Huisa (2015) concibe la gestión municipal como un método que permite gestionar adecuadamente los recursos en la ejecución de las actividades organizativas. En este sentido, la gestión municipal tiene la tarea de permitir la asignación de recursos, procesos y actividades, así como el buen funcionamiento del municipio.

Por otra parte, Cázares (2013) plantea que la gestión municipal debe apuntar a la satisfacción efectiva y racional de las necesidades de sus ciudadanos, con objetivos claros que promuevan la diferenciación organizacional y fortalezcan sus instrumentos económicos efectivos para crear condiciones adecuadas de vitalidad. García (2014), por su parte, sostiene que la característica más importante de la gestión municipal es asegurar que se sigan los planes adecuados para que los proyectos del gobierno local sean rentables. Por otra parte, Rodríguez y Velásquez (1994) sostienen que la gestión municipal puede entenderse como la gestión de un conjunto de recursos institucionales, financieros, humanos y técnicos destinados a proporcionar a los diferentes grupos de población bienes de consumo colectivo que satisfagan sus respectivas necesidades.

Molina (2016), por ejemplo, aclara que la gestión municipal se entiende como las acciones de gobierno y su capacidad para administrar los recursos disponibles. Hay obstáculos relacionados con la gestión, el uso de profesionales cualificados, la innovación y el estado de la red que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. Por otro lado, Louffat (2012) establece que la gestión municipal es un conjunto de actividades a través de las cuales un funcionario realiza su trabajo. Toda institución depende de la gestión para alcanzar sus objetivos, y el éxito o el declive de las organizaciones municipales depende de una gestión positiva o negativa.

Por cuanto, la gestión municipal son un conjunto de fases para la organización y manejo de los bienes de un organismo municipal. Dicho de otro modo, es un procedimiento perenne de reflexión, toma de decisiones, planificación e intervención de las acciones destinadas a perfeccionar la elaboración de las políticas públicas de las municipalidades y a cumplir los objetivos fijados.

Las dimensiones establecidas en relación a la variable denominada gestión municipal son cuatro.

Planificación municipal la cual de acuerdo con Hernández (2016), son acontecimientos, sistemático, selección, especificación de estrategias acorde los objetivos previstos que puedan ser dinamizadas de manera más eficiente. En expresión de Louffat (2012) es el inicio del proceso, de gestión, de las bases operativas del sistema, administrativo de un gobierno municipal. Planear es ilustrar un arreglo, infiere poseer uno o diversos objetivos a efectuar, junto con las actividades esperadas para que este propósito se cumpla, un ideal que supervisa y asegura la orientación, del rumbo a encajar, por la asociación, trabajando con su propia autodeterminación o autoevaluación y cierra con las elecciones ideales en la organización para lograr un giro razonable de los acontecimientos y el beneficio en el período.

En cuanto a la segunda dimensión La organización municipal implica movilizar al conjunto de temas o actividades que se trabajará de forma permanente, así como de funciones para los empleados de la empresa, Hernández (2016).

Louffat (2012), por su parte, comunica que la organización está conectada personalmente con las atribuciones y metas establecidas en la norma nacional de mayor rango. Es decir, la organización de las actividades tiene que estar orientadas a la satisfacción de los pobladores; puesto que, toda gestión municipal está orientado al servicio del bien común. Para lo cual, la organización de actividades debe responder a aquellas necesidades. En primer lugar, se debe cumplir el patrón organizativo previsto, que será la principal adaptación de la asociación internacional a las prácticas esenciales de la oficina.

Respecto a la tercera dimensión; dirección municipal como indica (Carias, 2012), es aquel el componente de la entidad en el que se produce el reconocimiento fehaciente de todo lo que se desea a partir del mando del ejecutivo, que se ejerce a través de las elecciones, de forma pertinente, a la vez que se asegura la satisfacción suficiente de cada uno de los órdenes dados. Por otra parte, Hampton (2011), la dirección, es, la administración y la promoción de actividades y trabajos, mediante las cuales la organización institucional determina las aptitudes y el comportamiento de la unidad, los valores, el nivel y el modo de liderar. Es la parte de la organización que consigue el reconocimiento satisfactorio de todo lo que se hace. Ejercida a través de elecciones, correspondencia coherente e inspiración, la dirección será eficaz cuando se coordine hacia la obtención de los, objetivos, generales de, la, organización.

En cuanto a la cuarta dimensión control municipal, Según College (2010), es la capacidad de gestión que evalúa la ejecución. El control es una parte integral de la gestión municipal e incluye todo tipo de actividades para garantizar que las actividades reales sean coherentes con las tareas asignadas. Además, Koontz y O'Donnel (1998) dicen que es el examen de la presentación de varias regiones o elementos de una organización. En general, comprende una correlación entre la exposición prevista y la ejecución observada, y debe determinar si los objetivos se cumplen de forma eficaz y real. El control posibilita la adopción de medidas rectificativas cuando sea necesario. Está estrechamente vinculado a la organización, ya que el control se esfuerza por garantizar que la ejecución se ajuste a los planes. Conforme a la visión común, la gestión pública es una interacción

bidireccional que ocupa todo el ámbito. El control es esencial para gestionar cualquier desviación y puede llevarse a cabo en cualquier nivel de la asociación, desde el más alto o progresivo hasta el más bajo o funcional.

Respecto a la variable calidad de atención es fundamental para saber lo que es la Calidad, en ese sentido, la caracterizamos como aquella congruencia con las necesidades, estas deben estar claramente establecidas para que no haya equívocos; se deben tomar estimaciones consistentes para decidir la similitud con esos prerequisites; la no similitud distinguida es una carencia de valor (Crosby, 1988). Por su lado, Arobes (2015) explica que, es un proceso destinado a satisfacer plenamente las expectativas de los destinatarios de un determinado servicio. Asimismo, Bostancı y Erdem (2020) mencionan que la calidad de los servicios debe percibirse a partir de la satisfacción de los habitantes, lo que en el futuro implicará la búsqueda de soluciones para mejorar la calidad de vida y el nivel de satisfacción. En este sentido, la calidad siempre está estrechamente vinculada a la satisfacción del cliente; por ello, es esencial un sistema de calidad estructurado, una interacción armoniosa de los recursos humanos y materiales y la responsabilidad de la dirección (Cuatrecasas, 2010). Además, Evans y Lindsay (2008) afirman que la calidad se considera una función de la demanda o necesidad del consumidor, ya que, si un producto o servicio se desarrolla en respuesta a la demanda, lógicamente debe satisfacer las necesidades del cliente, lo que se consideraría calidad para el cliente.

Vergara et al. (2011) lo definen como las características de un servicio y la correspondencia entre la publicidad sobre el mismo y la impresión que la experiencia real del servicio crea en el usuario, es decir, cómo responde a los datos anunciados y si satisface los requisitos y necesidades del usuario. Para Gutiérrez (2017), el grado de cumplimiento está asegurado por las grandes transacciones y conexiones entre comerciantes y compradores, lo que se refiere específicamente a la capacidad de la agencia y al reconocimiento de ayuda de los clientes, ambos crean el progreso crucial de la organización y su expectativa de atraer más clientes y posicionarse adecuadamente en términos de apariencia. Cuevas (2005) afirma que la atención inclusiva tiene como objetivo lograr la equidad y el acceso para

eliminar las diferencias existentes. El concepto de equidad ha evolucionado en los años recientes, pero en nuestro país aún no está implantado en todos los centros de salud urbanos, y mucho menos en las provincias; sin embargo, el gobierno debería respaldar tales avances.

Aunado a la variable de la calidad de atención se planteó cuatro dimensiones las cuales se desarrollarán en los párrafos posteriores.

La primera dimensión satisfacción, Sciarroni (2013) afirmó que alcanzar satisfacer a un usuario es un lo primero para cualquier organización que busque diferenciarse de la competencia y lograr mejores resultados empresariales. A continuación, una lista de ideas de meditación: Comprometerse con una buena atención: Comprometerse con la calidad de la asistencia: todos los miembros de la organización están casi obligados a tener un encuentro positivo con los clientes. Información sobre el propio producto o administración: Ni que decir tiene que informar al cliente sobre los aspectos más interesantes del producto o administración ayuda a ganarse su confianza. Información sobre los clientes reales: avanzar todo lo posible sobre los clientes con el objetivo de que el artículo o la administración puedan centrarse en sus necesidades y requisitos previos. Igualmente, Van (2017), la satisfacción se conoce del servicio esperado que se produce después de que un consumidor se encuentre complacido con un bien o servicio, Por su lado, yu y Dean (2001) afirman que la satisfacción es una respuesta emocional derivada de juicios cognitivos.

En cuanto a la segunda dimensión de la eficiencia, Koontz y O'Donnel (1998) afirman que la eficacia es servir bien a los usuarios de acuerdo a los objetivos institucionales, inversión mínima de medios y materiales; la competencia es trabajar para que todos los recursos se utilicen de la forma más adecuada. En resumen, se trata de la capacidad de la dirección para lograr productos en el tiempo mínimo y con poca inversión. Según Drucker (1974), la eficiencia significa hacer las cosas.

Fernández y Sánchez (1997), por su parte, afirman que es una expresión que mide la capacidad o calidad de un sistema o entidad económica para alcanzar un determinado objetivo minimizando el uso de recursos. Además, Raffo y Ruiz

(2005) sostienen que la eficiencia es un juicio sobre la relación entre los recursos utilizados y los objetivos alcanzados. Según (Moya, 2022) significa brindar una atención integral, con soluciones inmediatas, y resultados perfectos a los requerimientos de los usuarios, cuyo objetivo es lograr la satisfacción de los mismos. Asimismo, para (Cardenas, 2022) conceptualiza como la capacidad que posee una persona o un proceso para emplear apropiadamente las herramientas, con el fin de lograr los objetivos planteados. Por consiguiente, la eficiencia está enfocado en analizar, buscar mejores soluciones para optimizar el servicio de atención al usuario.

La tercera dimensión se refiere a la percepción, para (Sordo, 2021) la percepción de los usuarios hace referencia a las opiniones que tienen las personas sobre cierta organización como por ejemplo una municipalidad. Esta se produce cuando se evalúa la experiencia que tiene en dicho lugar, del mismo modo el buen trato suma puntos y las malas experiencias impactan negativa y directamente en la percepción de los usuarios. Además (Melara, 2020) la percepción de los usuarios son valoraciones subjetivas que se forman luego de haber experimentado ciertos servicios, dicho de otro modo, las percepciones son el resultado de confrontar las expectativas versus la realidad experimentada. Por lo que la percepción de los usuarios se ve afectada por todo lo que la organización hace. Asimismo, Ruiz (2011) señala que las percepciones de la atención promueven un bien para la población, por lo que es fundamental priorizarla en todos los planes de desarrollo de la sociedad.

En relación con la cuarta dimensión de las expectativas, Fernández (2003) afirma que para cambiar el modelo tradicional de atención es necesario pasar a una gestión orientada al proceso. Esto permitiría una mejor calidad general de las recomendaciones, lo que requiere no sólo la ejecución de un programa, sino también una gestión constante y productiva. Las innovaciones en materia de datos y tecnologías de la información desempeñan un papel fundamental en la modernización del país. Para (Silva, 2020) la expectativa es aquello que los usuarios esperan de las personas que les brindan servicios. La expectativa está relacionada íntimamente con las experiencias que los usuarios han tenido

anteriormente, para lo cual es esencial mantener una conversación activa con los usuarios, crear un entorno de armonía, respeto y buenas prácticas. Además, para (Rodríguez, 2022) las expectativas del usuario a todas las acciones, respuestas, servicios y estándares de calidad que los usuarios están acostumbrados a recibir por parte de cierta organización como una municipalidad.

### III. METODOLOGÍA

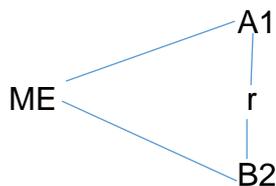
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La tesis es de tipo básico. El presente estudio es de tipo básico. Valderrama (2013) explica que este tipo de estudio tiene como objetivo obtener más conocimiento sobre las variables de la investigación sin manipular ninguna de las variables. Esto significa que, en el curso del estudio, no se intentará manipular las variables de la investigación, sino que se operará sobre la base del comportamiento actual de las variables; por lo tanto, este estudio intentará describir el comportamiento de las variables.

##### 3.1.2. Diseño

Por otro lado, el diseño es no experimental - transversal, tal y como se indica en la correlación descriptiva; por lo que, como señalan Hernández y Mendoza (2018), este diseño consiste en la recogida de datos en un único momento:



Dónde:

ME: Muestra de estudio

A1: Variable 1

B2: Variable 2

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Variable 1:** Gestión municipal

**Definición conceptual de gestión municipal.** Álvarez (2020) expresan que la gestión municipal es el encargado de guiar, orientar e identificar y tratar de cubrir las necesidades de la población bajo su jurisdicción. Esta es conocida como la administración municipal que tiene como objetivo principal de asignar sus recursos de manera eficiente y eficaz.

**Definición operacional de Gestión municipal.** La variable gestión municipal se operacionalizará con 4 dimensiones: planificación municipal, organización municipal, dirección municipal y control municipal. Se aplicó la encuesta y el cuestionario 16 ítem en los usuarios de la Municipalidad de Chilcas.

**Los indicadores** de la variable son las siguientes: Toma de decisión. Recursos destinados. Recursos disponibles. Buenos servicios. Estructura de la organización. Recursos humanos. Asignación de tareas. Liderazgo del jefe. Nivel de comunicación. Manejo de conflictos. Supervisión. Evaluación del personal monitoreo.

**La escala de medición** son las siguientes: Totalmente en desacuerdo. En desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. De acuerdo y Totalmente de acuerdo. A su vez, estas escalas están recategorizadas; tal como, se aprecia en la ficha técnica expuesta en el anexo.

#### **Variable 2:** Calidad de atención

**Definición conceptual de calidad de atención.** Arobes (2015), dice que es un proceso que presenta como objetivo lograr la plena y efectiva satisfacción de los usuarios en cuanto a sus necesidades de atención y las soluciones que recibe a su petición.

**Definición operacional de calidad de atención** La variable calidad de atención fue operacionalizada con 4 dimensiones: satisfacción, eficiencia,

percepción y expectativa; se aplicó las encuestas con su cuestionario de 16 ítem en los usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Chilcas. Los datos serán acopiados aplicando la encuesta.

**Los indicadores** para esta variable son: Confiabilidad de atención. Capacidad de respuesta. Empatía al ciudadano ante el problema. Calidez de atención evaluación de alternativa de mejora. ofrecen servicios con eficiencia a la comunidad. Interés por las funciones. Conocimientos sobre calidad. Actitud frente al ciudadano. Ser atento y saber escuchar al ciudadano ante su problema. Brindar confianza al ciudadano para atender su necesidad. Relación amical.

**La escala de medición** está compuesta por: Nunca. Casi nunca. Algunas veces. Casi siempre. Siempre.

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

#### **3.3.1. Población**

La población está centrada en los usuarios de la municipalidad distrital de Chilcas en una cantidad de 180. La población según Hernández y Mendoza (2018), es el grupo total de los miembros que conforma una institución o determinado campo laboral; como, el caso de este estudio, la población de estudio fueron los ciudadanos del distrito de Chilcas de la provincia de La Mar. En función del siguiente criterio de selección:

Criterios de inclusión:

- Para ser parte de la población de estudio deber ser usuario de la municipalidad.
- Debe vivir en el distrito de estudio.
- Por lo menos debe vivir medio año en el distrito para ser considerado como sujeto de estudio.

Criterios de exclusión:

- Los usuarios que visitan anualmente la municipalidad no podrán ser considerado parte de la muestra.
- Los usuarios que visiten la municipalidad por motivos extraoficiales y que no requieren ningún tipo de atención tampoco será parte de la población de estudio.
- Los empleados de la municipalidad no podrán ser parte de la población de estudio.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra de estudio estará constituida por 102 usuarios que acuden y reciben atención en la municipalidad distrital de Chilcas. Por cuanto, por muestra Carrasco (2006), afirma que es una pequeña parte de la población. Asimismo, el tipo de muestreo elegido para la selección de los elementos que conformarán muestra no es probabilística. Esto significa que la unidad muestral se selecciona asumiendo los criterios de inclusión y exclusión. Por inclusión, se tomará como muestra a los ciudadanos que se atendieron en los últimos 6 meses; además, serán pobladores de Chilcas. De otro lado, se excluirá de la muestra a los que se atendieron más allá de los 6 meses y también a los vecinos que son del distrito. En función del siguiente criterio de selección:

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo es no probabilístico. Según Arias (2020), este tipo de muestreo, el investigador elige el grupo como muestra de estudio de acuerdo a afinidad o por la predisposición de los sujetos.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis fue constituida por los usuarios que acudieron para recibir atención de calidad.

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

Las técnicas que se aplicó para el acopio de la información están constituidas por encuestas. Dichas encuestas están orientadas al desarrollo de ciertos

procedimientos. A su vez, se utilizarán los instrumentos como cuestionario, dichos instrumentos contienen las preguntas respectivas sobre las variables de investigación.

### **Validez**

Los medios utilizados fueron revalidados mediante el juicio de expertos; dichos expertos calificaron el instrumento en nivel bueno; y como tal, certificaron y recomendaron su aplicación para el acopio de la información sobre las variables de estudio.

**Tabla 1**

*Validación por juicio de expertos de las variables*

<b>N°</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Dictamen</b>
1	Maestro	Diana Cárdenas Quispe	aplicable
2	Magíster	Carlos Oré Ruíz	aplicable
3	Magíster	Jhoni Quinquín Rocha	aplicable

### **Confiabilidad**

La consistencia interna se trabajó con la estadística de Alfa de Cronbach en una muestra de ciento dos sujetos; cuyo resultado determinó que los instrumentos presentan una consistencia de nivel buena y excelente.

**Tabla 2**

*Confiabilidad de instrumentos por variable*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Gestión municipal	0.861	0.861
Calidad de atención	0.958	0.958

### **3.5. Procedimientos**

En la ejecución del estudio se realizó las siguientes acciones; estos son: primero, en función de las variables estudiadas se ha ubicado los instrumentos de

investigación; los mismos, en segundo momento, fue validado mediante el juicio de expertos. En tercer lugar, los instrumentos fueron aplicados en la prueba piloto y de ello se desarrolló la confiabilidad del instrumento. Finalmente, se acopió los datos.

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

Los métodos estadísticos que se aplicó son: para las tablas simples porcentuales se aplicó la estadística o método descriptivo; mientras que, la prueba de hipótesis fue hallado con el estadígrafo de Rho de Spearman, ello en razón la estadística inferencial y para todo ello se utilizará el software SPSS V26.

### **3.7. Aspectos éticos**

El trabajo desarrollado se llevó adelante en usuarios de la municipalidad del distrito de Chilcas, teniendo en cuenta las principales cuestiones éticas. Asimismo, se respetó la discreción de los datos personales de los encuestados y los instrumentos correspondientes a las opiniones obtenidas se protegerán del juzgamiento de los encuestados. También se pedirá al responsable municipal de la recogida de datos que apruebe el estudio para facilitar la recogida de información y garantizar su fiabilidad. Asimismo, los datos están completamente resguardados y se preserva la privacidad del procedimiento. Por otra parte, el estudio preserva el valor de la investigación original, pero respeta las informaciones de otros autores, y la información citada se guía por los criterios de la 7ª edición de la norma APA. Por otro lado, se mantuvo la confidencialidad de los miembros de la muestra que contribuyeron a la recogida de datos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados a nivel descriptivo

**Tabla 3**

*Descripción de la variable gestión municipal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	54	52,9
	Bueno	30	29,4
	Excelente	18	17,6
	Total	102	100,0

#### **Interpretación**

En la tabla 3, del total de 102 usuarios encuestados en la municipalidad distrital de Chilcas, demuestran que el, 54 usuarios valoran la gestión municipal como regular, que representa el 52,9% del valor porcentual; el 29,4% como buena y representa a 30 usuarios; mientras que, el 17,6% como excelente y personifica a 18 usuarios. Ello implica, que la gestión municipal no es muy buena ni muy mala; sino, se mantiene un nivel regular. Entonces, el actual alcalde, viene desarrollando una gestión apropiada al servicio de los usuarios.

El resultado de la variable de gestión municipal demuestra a la satisfacción efectiva y racional de las necesidades de sus ciudadanos del distrito, con objetivos claros que promuevan la diferenciación organizacional y fortalezcan sus instrumentos económicos efectivos para crear condiciones adecuadas de vitalidad.

**Tabla 4***Descripción de las dimensiones de la variable gestión municipal*

	Planificación municipal		Organización municipal		Dirección municipal		Control municipal	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	Deficiente	4	3,9	2	2,0	12	11,8	44
Regular	24	19,6	50	49,0	12	11,8	22	21,6
Criterios Bueno	68	66,7	26	25,5	66	64,7	36	35,3
Excelente	10	9,8	24	23,5	12	11,8	0	0,0
Total	102	100,0	102	100,0	102	100,0	102	100,0

**Interpretación**

De los resultados de la tabla 4, se observa que, el 66,7% de los encuestados manifiestan que la planificación municipal es buena; el 19.6% considera regular; el 9.8% excelente y 3.9% deficiente.

Con respecto a la organización municipal, se observa el 49.0% de los usuarios califican nivel regular; el 25.5% lo valoran nivel bueno; el 23.5% nivel excelente y 2.0% percibe deficiente.

Referente a dirección municipal, se visualiza el 64.7% califica nivel bueno; y 12 usuarios encuestados que representa 11.8% consideran nivel deficiente, regular y excelente respectivamente.

Finalmente, el 43,1% de los encuestados califican el control municipal como deficiente; el 35.3% considera nivel bueno; el 21.6% valora nivel regular mientras el 0% criterio excelente.

**Tabla 5**

*Descripción de la variable calidad de atención*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	16	15,7
	Buena	66	64,7
	Muy buena	20	19,6
	Total	102	100,0

### **Interpretación**

En la tabla 5, se observa de las 102 personas encuestados en la municipalidad distrital de Chilcas, demuestran el, 66 usuarios valoran a la calidad de atención nivel buena, que representa el 64,7%; el 19,6% en muy buena que representa a 20 usuarios; en tanto que, el 15,7% como regular y personifica a 16 usuarios. Por cuanto, los usuarios encuestados de la municipalidad distrital de Chilcas se encuentran satisfechos por el nivel de atención.

Por cuanto, el resultado de la variable calidad atención, demuestra que la municipalidad distrital de Chilcas, satisface a las necesidades de la población chilquina.

**Tabla 6***Descripción de las dimensiones de la variable atención de los usuarios*

	Satisfacción de los ciudadanos		Eficiencia en la atención		Percepción de la atención		Expectativa de la atención	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	30	29,4	32	31,4	14	13,7	24	23,5
Buena	46	45,1	44	43,1	70	68,6	52	51,0
Muy buena	26	25,5	26	25,5	18	17,6	26	25,5
Total	102	100,0	102	100,0	102	100,0	102	100,0

**Interpretación**

En la tabla 6, el 45,1% de los usuarios de la municipalidad; califican su satisfacción en nivel buena como producto de la atención; el 29,4% en rango regular; en cambio que, el 25,5% en nivel muy buena.

Asimismo, el 43.1% de los usuarios encuestados califican la eficiencia en la atención nivel buena; el 31,4% en nivel regular; en tanto que, el 25,5% en nivel muy buena.

De igual forma, el 68,6% de los usuarios encuestados tiene una percepción en nivel buena sobre la calidad de atención; el 17,6% consideran muy buena; mientras que, el 13,7% en nivel regular.

Finalmente, el 51,0% de los usuarios encuestados calificas sus expectativas sobre la calidad de atención en nivel buena; el 25,5% en nivel muy buena; mientras que, el 23,5% en nivel regular.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

#### a) Sistema de hipótesis

$H_0$ : No existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención.

$$H_0: \rho_s = 0$$

$H_1$ : Existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

#### b) Nivel de Significancia

$\alpha = 0,05$ , es decir el 5%.

#### c) Cálculo estadístico

### Tabla 7

*Prueba de correlación e hipótesis de las variables gestión municipal y calidad de atención*

Correlaciones				
			Gestión municipal	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	102	102
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	102	102

### Interpretación

Siendo  $r_s$  es 0,653 (correlación positiva moderada) y  $p=0,000$ ; se admite la correlación entre las dos variables, por cuanto se concluye que: existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de atención. ( $r_s = 0.653$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ), en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022.

## 4.2.2. Primera hipótesis específica

### a) Sistema de hipótesis

$H_0$ : No existe relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos

$H_0: \rho_s = 0$

$H_1$ : Existe relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos.

$H_1: \rho_s \neq 0$

**Tabla 8**

*Prueba de correlación e hipótesis entre la gestión municipal y la satisfacción de la atención*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión municipal	Satisfacción de los ciudadanos
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción de los ciudadanos	Coeficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

### Interpretación

Siendo  $r_s$  es 0,549 (correlación positiva moderada); mientras que,  $p=0,000$ ; se admite la correlación entre la variable 1 con la dimensión 1, entonces, se concluye que: existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción de la atención. ( $r_s = 0.549$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ), en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022.

### 4.2.3. Segunda hipótesis específica

#### a) Sistema de hipótesis

$H_0$ : No existe relación entre la gestión municipal y eficiencia en la atención.

$$H_0: \rho_s = 0$$

$H_1$ : Existe relación entre la gestión municipal y eficiencia en la atención.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

**Tabla 9**

*Prueba de correlación e hipótesis entre la gestión municipal y eficiencia en la atención*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión municipal	Eficiencia en la atención
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	102	102
	Eficiencia en la atención	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	102	102

#### **Interpretación**

Siendo  $r_s$  es 0,519 (correlación positiva moderada); mientras que,  $p=0,000$ ; se admite la correlación de la variable 1 con la dimensión 2. Por consiguiente, se concluye que: existe relación significativa entre la gestión municipal y eficiencia en la atención. ( $r_s = 0.519$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ), en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022.

#### 4.2.4. Tercera hipótesis específica

##### a) Sistema de hipótesis

$H_0$ : No existe relación entre la gestión municipal y percepción de la atención.

$$H_0: \rho_s = 0$$

$H_1$ : Existe relación entre la gestión municipal y percepción de la atención.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

**Tabla 10**

*Prueba de correlación e hipótesis entre la gestión municipal y percepción de la atención*

Correlaciones			Gestión municipal	Percepción de la atención
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	102	102
	Percepción de la atención	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	102	102

##### Interpretación

Así  $r_s$  es 0,516 (correlación positiva moderada); mientras que,  $p=0,000$ ; se admite la correlación de la variable 1 con la dimensión 3, por esta razón, se concluye que: existe relación significativa entre la gestión municipal y percepción de la atención. ( $r_s = 0.516$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ).

#### 4.2.5. Cuarta hipótesis específica

##### a) Sistema de hipótesis

$H_0$ : No existe relación entre la gestión municipal y expectativa de atención.

$$H_0: \rho_s = 0$$

$H_1$ : Existe relación entre la gestión municipal y expectativa de atención.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

**Tabla 11**

*Prueba de correlación e hipótesis entra la gestión municipal y expectativa de atención*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión municipal	Expectativa de atención
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,417**
		Sig. (bilateral)		,002
		N	102	102
	Expectativa de atención	Coeficiente de correlación	,417**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	102	102

##### **Interpretación**

Así  $r_s$  es 0,417 (correlación positiva moderada); mientras que,  $p=0,002$ ; se admite la correlación de la variable 1 con la dimensión 4; en consecuencia, se concluye que: existe relación significativa entre la gestión municipal y expectativa de atención. ( $r_s = 0.417$ ;  $p = 0,002 < 0.05$ ).

## V. DISCUSIÓN

El desarrollo de nuestra sociedad depende de diversos factores, dentro de ellos se encuentra la gestión municipal y la calidad de atención que se brinda en los órganos descentralizados del estado como es la municipalidad; en este sentido, Álvarez (2020) expresa que la gestión municipal es el encargado de guiar, orientar e identificar y tratar de cubrir las necesidades de la población bajo su jurisdicción. Esta es conocida como la administración municipal que tiene como objetivo principal de asignar sus recursos de manera eficiente y eficaz. Por su lado, Arobos (2015) explica que lo que se brinda al usuario es un proceso destinado a satisfacer plenamente las expectativas de los destinatarios de un determinado servicio.

Bolívar y García (2014) afirman que el sistema de planificación debe incluir aspectos estratégicos, tácticos y operativos. También pretende desarrollar una visión y una misión claras, unos objetivos claros y precisos, sobre todo, la participación de todas las partes implicadas en el proceso, como alcaldes, concejales, funcionarios, empleados municipales y la sociedad. Siendo vista desde esta perspectiva se planteó llevar adelante la investigación de: Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y calidad de atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022. Además, los resultados hallados parten de la teoría y los estudios consignados en la parte de los antecedentes expuestos anteriormente en el presente estudio.

El resultado obtenido de la variable 1, encuestados a 102 usuarios, el 52.9% de los usuarios valoran la gestión municipal como nivel regular; el 29.4% como buena; mientras que, el 17.6% como excelente, asimismo en la variable calidad de atención, el 64.7% de los usuarios califican buena; el 19.6% de rango muy buena y el, 15.7% como regular. Lo que significa el accionar favorable de la municipalidad frente a la satisfacción de calidad de atención. Respecto a esto, Fabian (2020), señala 63.86% de los servidores consideran nivel regular a la gestión municipal y el 9.64% mala, del mismo modo, señalan el 54.22% califican buena calidad de atención y 3.61% señalan nivel malo la calidad de atención, lo que significa la

eficiencia y eficaz de las políticas públicas que realiza la municipalidad, por ello es importante impulsar servicios de calidad a fin de que la población quede satisfecho.

Por otro lado, los autores Álvarez y Delgado (2020) concluyen que el desarrollo organizativo tiene un impacto en la mejora de los municipios, siempre que se inicie con cambios internos en las personas mediante el uso de herramientas como el uso de las diversas tecnologías y la eficiencia. Del mismo modo, Nyström et al. (2018) estudiaron en municipios suecos donde implementaron un modelo sistemático que les permitió desarrollar organizativamente sus instalaciones y ofrecer un servicio de mayor calidad, lo que a su vez repercutió en el bienestar de los residentes, que a su vez contribuyó a la mejora organizativa de sus instalaciones.

En relación a la hipótesis general se admite la correlación entre las dos variables, por cuanto se determinó que: existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022 ( $r_s = 0.653$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ) de correlación positiva moderada. Respecto a esto, Solís, Salgado y Montiel (2019), el 62% afirman que los municipios deben organizarse adecuadamente a través de la implementación de normas legales que permitan el fraccionamiento equitativo de las tareas y el enriquecimiento de la institucionalidad y la participación de todos; así como la participación de los pobladores en su gobernanza, con el objetivo de conocer las necesidades y demandas de los pobladores para brindar servicios con alta calidad de atención.

Contrastando con los resultados que obtuvo Casiano y Cueva (2019), se evidencia que los municipios causan el 30,99% de las percepciones negativas, lo que se debe al bajo nivel de confianza y la falta de atención hacia ellos. En cambio, Huanca et al. (2021) muestran que el 50,6% de los beneficiarios considera el nivel de atención de los municipios como normal, el 43,75% como alto y el 46,92% de los beneficiarios de San Román como bajo.

En otras palabras, que la gestión municipal en ocasiones no suele cumplir con las actividades programadas, asimismo, no atienden con total pertinencia lo

que requiere la población; por otro lado, no trabajan de manera articulada con los miembros de la comunidad lo que conlleva a la insatisfacción de la población. En este sentido, tomando en cuenta la información y datos generados por esta investigación es necesario implementar programas, evaluaciones y desarrollar evaluaciones experimentales que mejoren o fortalezcan la gestión municipal y la calidad de atención que se ofrece.

Respecto a la hipótesis específica 1, se admite la correlación entre la variable 1 con la dimensión 1 de la segunda variable, por cuanto se concluye que: existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022. ( $r_s = 0.549$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ) de correlación positiva moderada. El cual fue contrastado por el resultado hallado por Guadalupe (2020), que mostró que el 66,3% de los usuarios de la municipalidad sienten que son atendidos de forma regular por la entidad y concluye: la correlación de ( $r=0.679$ ) de las variables: la calidad de servicio y satisfacción positiva de los usuarios. Además, Silva Siu et al. (2020) mencionan que el presupuesto participativo y el rendimiento del trabajo tienen un impacto en la gestión municipal, lo que significa que los gobiernos locales tienen la oportunidad de mejorar sus resultados al involucrar a los ciudadanos en el proceso de planificación y asunción de opciones de la gestión de medios potenciales.

De acuerdo a lo expuesto, se puede ver que el desarrollo de la gestión municipal dentro de un territorio cumple un rol primordial; puesto que, de este depende en gran medida el progreso de una sociedad, por ello los directivos encargados de la gestión deben estar preparados no solamente en lo cognitivo, sino también, en lo actitudinal y volitivo, con el propósito de cumplir las propuestas establecidas durante su periodo de gestión.

La gestión municipal no solo se refiere a cumplir las metas, también requiere que durante el proceso se involucre a toda la comunidad, asimismo, tener conocimiento sobre las demandas y las mejoras que requieren efectuarse en dicho territorio. Además, la gestión municipal está centrada en orientar la detección y satisfacción de las necesidades del municipio. La gestión municipal tiene como

objetivo la consecución de los recursos idóneos, su asignación óptima y atención oportuna a los ciudadanos. De manera que, la gestión municipal ejercida correcta o incorrectamente se evidenciará en la satisfacción que muestren los ciudadanos.

Referente a la hipótesis específica 2, se admite la correlación entre la variable 1 con la dimensión 2 de la segunda variable, concluyendo que: existe relación significativa entre la gestión municipal y eficiencia en la atención de la municipalidad distrital de Chilcas, 2022. ( $r_s = 0.519$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ) de correlación positiva moderada. El cual fue contrastado por Cosquillo (2021) demostró que la gestión digital permite a los residentes acceder a los servicios de forma productiva, de manera que la eficiencia en la gestión involucra el uso de herramientas digitales ya que, el mundo actual lo requiere para lograr que agilicen los trámites y consultas sin tanta aglomeración en los locales de atención. Asimismo, la transparencia de la gestión municipal virtualizada brindará mayor información de fácil acceso a la comunidad y las tareas administrativas realizadas a través de los servicios digitales.

Por otro lado, Castillo, Cárdenas y Palomino (2020) mencionan disminuye su calidad (53.1%) cuando la gestión: Insuficiencia en la verificación de la asistencia, confiabilidad de los usuarios, complejidad en la resolución de las quejas, insuficiente soporte virtual y obsolescencia de las instalaciones. Para solucionar este problema, se sugiere llevar a cabo una alternativa creativa para brindar mayor atención de mejor servicio a los usuarios; es decir, a la población que recibe atención de la municipalidad. De modo que, si la asistencia no es permanente, y los municipios presentan trabas, asimismo, demoran en resolver los diversos problemas que aquejan a la población los ciudadanos calificarán a la gestión como poca eficiente tanto en los programas y actividades propuestas como en la atención que reciben de parte de ellos; esto se debe en gran medida a la falta de organización en la gestión municipal, por ende, los ciudadanos muestran su inconformidad y no están satisfechos.

De este modo, la gestión municipal debe prever la mejora continua de la eficacia en la atención, esto se refiere a brindar atención de manera óptima, dar respuestas inmediatas, buscar soluciones ante cualquier problema que se presente

y responder efectivamente a los pedidos tanto a los miembros del municipio como a la comunidad en general.

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 3, se acepta que: existe relación significativa entre la gestión municipal y percepción de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas, 2022. ( $r_s = 0.516$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ) de correlación positiva moderada. Comparada con el estudio realizado por Casiano y Cueva (2019), que encontró una impresión negativa del 30,99% entre los residentes y 6.42% de nivel de confianza negativo, concluyendo que, la gestión municipal y las preocupaciones percibidas se relacionan en cuanto a sus resultados; es decir, si los habitantes tienen una percepción negativa es porque la gestión se está llevando a cabo sin planificación y organización; por tal motivo, es fundamental desarrollar investigaciones que contribuyan al desarrollo de programas de capacitación y evaluación en relación a la gestión municipal con la finalidad de mejorar la percepción de los usuarios hacia la gestión que se está efectuando.

Además, Castillo et al. (2020) La muestra estaba formada por 157 ciudadanos y el instrumento utilizado fue un cuestionario. Según los resultados, el 42,2% de los ciudadanos asocia la DEA y la DET con componentes tangibles, mientras que el 53,1% asocia la DEA y la ADA con la fiabilidad, el 45,5% con la capacidad de respuesta, el 52,7% con la seguridad y el 48,1% con la igualdad, concluye: que los ciudadanos tienen una impresión negativa de los servicios debido a la falta de apoyo virtual y a la obsolescencia de las instalaciones. Por tal motivo, para solucionar este problema, se sugiere llevar a cabo una acción creativa en la gestión de una institución municipal de calidad en beneficio de la población que recibe atención en todo cuanto se refiere al servicio que brinda el estado a través de sus órganos operativos.

Bajo dichos argumentos y resultados evidenciados por diferentes investigaciones las cuales coinciden en cierta medida con el presente estudio podemos observar que la gestión municipal cumple un rol muy importante en el desarrollo de una determinada localidad, ya que, si este se ejecuta de manera correcta, siguiendo los procesos establecidos y cumpliendo las actividades

programadas durante la gestión de turno, se evidenciará grandes avances a favor de los ciudadanos y el territorio, asimismo la percepción de atención que muestren los habitantes será positiva.

En relación a la hipótesis específica 4 se confirmó que: existe relación significativa entre la gestión municipal y expectativa de atención en la municipalidad distrital de Chilcas. ( $r_s = 0.417$ ;  $p = 0,002 < 0.05$ ) de correlación positiva moderada. Así, Huanca-Frias et al. (2021) utilizó ( $A_c = 0.873$ ;  $A_c = 0.931$ ;  $p < 0.05$ ), concluyen en su estudio que el 76,92% de los municipios han alcanzado la fase inicial de modernización, lo que afecta a los usuarios conservadores que reciben atención directa. Asimismo, López Malpartida et al. (2021) concluyen que los líderes que ocupan estos cargos deben estar bien preparados en términos de gestión y preparación académica para inspirar confianza a los ciudadanos y proporcionar información transparente sobre los planes a cumplir y su impacto en la comunidad. De este modo, se influirá positivamente en las expectativas de los residentes en materia de atención.

Bajo dichos enunciados podemos percibir que la gestión municipal engloba diversas dimensiones las cuales deben ser desarrolladas adecuadamente, puesto que, esto influirá en la calidad de atención que se brinda a los usuarios, por ende, la gestión municipal se debe de efectuar manera estructurada, organizada y tomando en cuenta las necesidades y demandas de la comunidad y sus habitantes con la finalidad de cumplir con el servicio de calidad a todo el territorio. Una buena o mala gestión tendrá relación con las expectativas de atención que tienen los usuarios por ello, es indispensable brindar y desarrollar una gestión municipal íntegra y transparente.

En suma, toda la gestión municipal está estrechamente relacionada con la calidad de atención, así como entre esta última y las respectivas dimensiones. Además, se presentan varios estudios de diferentes autores cuyos resultados coinciden con el presente estudio en algunos aspectos; sin embargo, también hay algunos que discrepan de los resultados encontrados, en parte debido a que cada encuesta se realizó en un contexto diferente, con una población distinta y con

instrumentos de recogida de datos diferentes, lo que influyó en cierta medida en los resultados obtenidos. Al examinar las variables, también es necesario tener en cuenta otros elementos que inciden en la gestión del municipio y a la calidad de la atención.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** En relación al objetivo general se llegó a determinar que la gestión municipal es visto por los usuarios en un nivel regular (52,9%) y como consecuencia, califican la calidad de atención en la municipalidad como buena. Por cuanto, se concluye que, existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención. ( $r_s = 0.653$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ). En tal sentido, la gestión municipal viene cumpliendo de buena forma a los usuarios en todos sus trámites y demandas.

**Segundo:** En relación al objetivo de la específica (1), se determinó que el (45,1%), los usuarios de la municipalidad califican satisfechos de buena atención. Por cuanto, se concluye que existe relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos. ( $r_s = 0.549$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ). El hecho, de que los usuarios se sientan escuchados y adecuadamente recibidos contribuye a que el ciudadano confíe en la entidad municipal y en sus autoridades.

**Tercero:** Respecto al objetivo de la específica (2), se logró determinar que el (43,1%) la atención en la municipalidad es eficiente; por cuanto, se concluye que, existe relación entre la gestión municipal y eficiencia en la atención. ( $r_s = 0.519$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ). siendo la atención de forma eficiente, significa que el personal que labora en la entidad conoce su campo laboral y como tal brinda una oportuna y adecuada atención a la comunidad.

**Cuarto:** En relación al objetivo de la específica (3), se logró conocer que los usuarios tienen una buena percepción (68,6%) la calidad de atención en la municipalidad; por cuanto, se concluye que, existe relación entre la gestión municipal y percepción de la atención. ( $r_s = 0.516$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ). La

percepción de la población es el reflejo de cómo la gestión municipal planifica y ejecuta las necesidades de la población.

**Quinto:** Respecto del objetivo de la específica (4), se logró conocer (51,0%) los usuarios de la municipalidad reciben una atención fluida y de buena calidad; por cuanto, se concluye que, existe relación entre la gestión municipal y expectativa de atención. ( $r_s = 0.417$ ;  $p = 0,002 < 0.05$ ). (correlación positiva moderada).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** A los alcaldes y gerentes municipales difundir los resultados hallados a fin sensibilizar a todo el personal, asimismo, ser resilientes a los pedidos de los usuarios para gerenciar óptimamente, de tal forma que los usuarios queden satisfechos con la atención brindada.

**Segundo:** A los subgerentes y jefes de las unidades de la municipalidad, reconocer su importancia de la gestión municipal los cuales determinan en el planeamiento, organización, dirección y control en relación a calidad de atención que brinda la Municipalidad.

**Tercero:** A los servidores municipales se sugiere tener un adecuado proceso de organización y administración en la toma de decisiones con el objetivo de mejorar la calidad de atención a la población.

**Cuarto:** Para mejorar la calidad de atención es fundamental implementar rol de programas de capacitación tanto a los servidores y directivos de la municipalidad, con el fin de reducir los trámites administrativos burocráticos.

## REFERENCIAS

- Álvarez, N., y Delgado, J. M. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.133](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133)
- Armas, G. (2020). *La Gestión Municipalidad*. Semanario Universidad. <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal>
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. [https://www.researchgate.net/publication/350072286\\_TECNICAS\\_E\\_INSTRUMENTOS\\_DE\\_INVESTIGACION\\_CIENTIFIICA](https://www.researchgate.net/publication/350072286_TECNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION_CIENTIFIICA)
- Arobes, S. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Perú. <http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/10/manual-atencionciudadana.pdf>
- Becilla, C. J. (2020). *Gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7515>
- Bolívar, J., García, G. (2014). *Fundamentos de la gestión pública: hacia un Estado eficiente*. Alfaomega colombiana, Universidad EAN.
- Bostancı, B., y Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>.
- Camargo, A. C., y Magnoni, A. F. (2020). Consumo Digital y Participación Ciudadana: la Perspectiva de la Juventud Partidaria Brasileña. *Tsafiqui - Revista Científica En Ciencias Sociales*, 11(15), 26-44. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.786>.
- Cardenas, F. (2022). *Eficiencia y eficacia: diferencia y ejemplos de aplicación*. HubSpot. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.

- Carias, M. (19 de junio de 2017). *Dirección según taylor, fayol y koontz*. Slideshare. [En línea]. <https://es.slideshare.net/yesus4716/direccin-segn-taylor-fayol-y-koontz>.
- Casiano Inga, D. A., y Cueva Vega, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO Revista De Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades*, 7(2), 157–165. <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/40>
- Castilla J. (2012). *Reingeniería y gestión municipal*. [Tesis de doctorado], Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional. UNMSM.
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M. y Palomino Alvarado, G. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.
- Cázares, A. (2013). *El acceso a la información gubernamental: análisis empírico de políticas de transparencia en cuatro países centroamericanos*. [http://www.revistadegestionpublica.cl/Vol\\_II\\_No\\_2/RiosCejudo.pdf](http://www.revistadegestionpublica.cl/Vol_II_No_2/RiosCejudo.pdf)
- College, D. (2010). *El control como fase del proceso administrativo*. Gestipolis. [En línea]. <https://www.gestipolis.com/el-control-como-fase-del-procesoadministrativo/>.
- Cosquillo Lavado, S. G. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020*. *Revista Scientific*, 6(22), 332-344. [https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/831/1343](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/831/1343)
- Crosby, P.B. (1988). *La organización permanece exitosa*. McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Editorial Profit.
- Cuevas, E. (2005). *Orientación educativa de atención a la diversidad y educación inclusiva*. Editorial graos. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>.
- Drucker, P. (1974). *Management. Tasks, Responsibilities and Practices*. Nueva York: Harper and Row.

- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. (7°. ed.). D.F: Editorial Cengage Learning.
- Fabián, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Olivos, 2020*. [Tesis maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47547>.
- Fernández, M. (2003). *El control fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. Editorial Graficas Dehon.
- Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J., (1997) *Eficacia Organizacional*. Madrid.
- García, J. (2014). *Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las administraciones públicas*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81832222006>
- García, R. (2018). *Gestión municipal y desarrollo turístico en el distrito de Ancón de la provincia de Lima, 2017*. [Tesis maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16193>.
- Guadalupe, A. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Comas, 2020*. [Tesis maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67892>.
- Guaranda, L. (2019). *Relación de la Gestión Municipal y Participación Ciudadana en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador- 2019*. [Tesis de maestría]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Gutiérrez, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017*. [Tesis maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82180>.
- Hernández, D. (2016). *Planeamiento estratégico corporativo*. *Gestiopolis* [En línea]. <https://www.gestiopolis.com/planeamiento-estrategico-corporativo/>
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2018%20->

%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n-  
%20rutas%20cuantitativa-cualitativa-mixta%20-%20Sampieri-M.pdf.

- Huanca-Frias, J. O., Morales-Zamalloa, C. A., Zela-Pacori, C. E. y Talavera Salas, I. X. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo de Conocimiento*, 6(1), 479-498. DOI: 10.23857/pc.v6i1.2159.
- Huisa, T. (2015). *Panificación y Organización*. Fondo Editorial de la Universidad Alas Peruanas.  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Planificaci%C3%B3n%20y%20Organizaci%C3%B3n.pdf.
- Koontz, H. y O'Donnel, C. (1998). *Administración, una perspectiva global*. (11° ed). Editorial McGraw-Hill.
- Lopez Malpartida, H. J. C., Aquije Loayza, M. L., Garay, L. E., Guzmán Meza, M. E., Vásquez Villacorta, J. A. y Mavila Canales, J. A. (2021). *La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021*. *Ciencialatina*, <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1146>
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. (3° ed.). Perú. Esan ediciones.
- Molina, F. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 10(2),108-120.
- Moya, D. P. (2022). *¿Qué es la eficiencia en el servicio al cliente?* Madrid: Gestionar facil. <https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-eficiencia-en-el-servicio-al-cliente/>.
- Melara, M. (2020). *¿Qué es la percepción del cliente?* El Blog de Marlon Melara. <https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/>.
- Navarro, C., y Allpas, L. (2017). *Relación entre la gestión municipal y el acceso a servicios de agua potable y saneamiento*. [Tesis de maestría]. <http://hdl.handle.net/11354/2212>.
- Nyström, M. E., Höög, E., Garvare, R., Andersson Bäck, M., Terris, D. D., y Hansson, J. (2018). Exploring the potential of a multi-level approach to improve capability for continuous organizational improvement and learning in a Swedish healthcare

- región. *BMC Health Services Research*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3129-3>.
- Raffo, E., y E. Ruiz. (2005): *Fronteras de eficiencia para operadores de decisiones*. *Revista Industrial Data*, 8(2). <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=81680212>.
- Ramírez, C. L. y Suárez, J. M. (2011). *Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la Calidad de los Servicios Públicos del Municipio Sucre, estado Sucre, Venezuela*. Universidad de Oriente. <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/.pdf>.
- Rodríguez, A., & Velásquez, F. (1994). *Municipio y los servicios públicos*. Ediciones Sur.
- Rodríguez, H. (2022). *¿Qué son las expectativas del cliente? Satisface sus necesidades y mejora su experiencia*. Crehana. <https://www.crehana.com/blog/negocios/que-son-expectativas-cliente/>
- Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa*, [Tesis doctoral], <https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/>
- Sciarroni. R (2013). *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa*. [http://calidadgestion.com.ar/boletin/65\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html](http://calidadgestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html).
- Silva, D. d. (2020). *Todo lo que necesitas saber sobre la expectativa de los clientes para mejorar las ventas de tu empresa*. Blog de Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/expectativa-de-los-clientes/#:~:text=Le%20llamamos%20expectativa%20de%20los,servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20que%20brindemos>.
- Silva Siu, D. R., Guerrero Bejarano, M. A. y Córdova García, U. (2020). Gestión Municipal, midiendo la Incidencia del Presupuesto Participativo y el Desempeño Laboral en ella; caso: Municipio de La Molina, 2020. *Innova*, 5(3), 93-102. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1481>.
- Solís Salazar, R. M., Salgado Guzmán, S. A. y Montiel Rodríguez, M. D. (2019). Retos de la gestión municipal: entre la autonomía y la gestión. *Horizontes de la*

*Contaduría en las Ciencias Sociales*, (10), 1-22.  
<https://www.uv.mx/iic/files/2020/01/Num10-Art01.pdf>.

Sordo, A. I. (2021). *Cómo medir y mejorar la percepción de los clientes*. HubSpot.  
<https://blog.hubspot.es/service/mejorar-percepcion-clientes#:~:text=La%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20clientes%20hace%20referencia%20a%20las%20opiniones,de%20branding%20y%20tu%20servicio>.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos.

Vergara, J. et. al. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. 13. <http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/274/438>.

Villar Castillo, F. (2006). *La Eficiencia en la Gestión Municipal*. Trabajo de Investigación.

Yu, Yi-Ting y Dean, Alison. (2001). The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3/4), 234–250.

Van, Dang Van My, Nguyen Thi Thuy Hanh (2018). Evaluating Satisfaction of Citizens on Quality of Public Administration Services in the Central Highlands of Vietnam. <https://www.hrpub.org/download/20180930/AEB4-11812118.pdf>.

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

### Gestión pública y calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y calidad de atención en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022?</p> <p><b>Problema Especifico</b> ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la satisfacción en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la percepción de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión municipal y las expectativas de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y calidad de atención en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la eficiencia de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la percepción en la atención en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y las expectativas de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de atención en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica</b> Existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión municipal y la eficiencia de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión municipal y la percepción de la atención en la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión municipal y las expectativas de la atención en la Municipalidad Distrital de Chilcas – Ayacucho, 2022.</p>	<p><b>Variable I</b> <b>Gestión Municipal</b></p> <p><b>Dimensión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación municipal</li> <li>• Organización municipal</li> <li>• Dirección municipal</li> <li>• Control municipal</li> </ul> <p><b>Variable II</b></p> <p><b>Calidad de Atención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> <li>• Eficiencia en la atención</li> <li>• Percepción de la atención</li> <li>• Expectativas en la atención</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, tipo transversal-Descriptivo correlacional <b>Población:</b> 180 usuarios de la municipalidad distrital de Chilcas de la provincia de La Mar del departamento de Ayacucho, periodo 2022.</p> <p><b>Muestra:</b> 102 usuarios de la municipalidad distrital de Chilcas de la provincia de La Mar del departamento de Ayacucho, periodo 2022.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> cuestionario.</p> <p><b>Método de análisis de datos:</b> Procesamiento: SPSS-V26 <b>A nivel descriptivo:</b> Tablas simples porcentuales <b>A nivel inferencial:</b> Rho de Spearman</p>

## Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Municipal	Para Hurtado, Gonzales, (2015) la Gestión Municipal, es obtener mayores niveles de eficiencia en las municipalidades, a fin de lograr atención de calidad a la ciudadanía, optimizando los recursos.	La variable Gestión Municipal se va operacionalizar con 4 dimensiones Planificación municipal, organización municipal, dirección municipal y control municipal, se aplicará la técnica: encuesta y cuestionario de 16 ítems en los usuarios de la municipalidad distrital de Chilcas – Ayacucho -2022	Planificación municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisión</li> <li>• Recursos destinados</li> <li>• Recursos disponibles</li> <li>• Buenos servicios</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p> <p><b>Recategorización</b></p> <p>1= Muy deficiente</p> <p>2 = Deficiente</p> <p>3 = Eegular</p> <p>4 = Bueno</p> <p>5 = Excelente</p>
			Organización municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura de la organización</li> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Asignación de tareas</li> </ul>	
			Dirección municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo del jefe</li> <li>• Nivel de comunicación</li> <li>• Manejo de conflictos</li> </ul>	
			Control municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión</li> <li>• Evaluación del personal</li> <li>• Monitoreo</li> </ul>	

Calidad de atención	Fabián Ríos (2020), desarrolla sobre la calidad de atención a la población como calidad de prestación de servicio y bienes que satisfacen las necesidades de la población.	La variable de la Calidad de atención se va operacionalizar con cuatro dimensiones: Satisfacción.	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad de atención.</li> <li>• Capacidad de respuesta.</li> <li>• Empatía al ciudadano ante el problema.</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p> <p><b>Recategorización</b></p> <p>1 = Muy mala 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Muy buena</p>
		Eficiencia en la atención.	Eficiencia en la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidez de atención</li> <li>• Evaluación de alternativa de mejora</li> <li>• Brindan servicios con eficiencia a la comunidad.</li> </ul>	
		Percepción de la atención.	Percepción de la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés por las funciones</li> <li>• Conocimientos sobre calidad</li> <li>• Actitud frente al ciudadano</li> </ul>	
		Expectativas en la atención	Expectativas en la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser atento y saber escuchar al ciudadano ante su problema.</li> <li>• Brindar confianza al ciudadano para atender su necesidad.</li> <li>• Relación amical</li> </ul>	

Se aplicará como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 ítems en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chilcas – Ayacucho -2022

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL

#### I. Introducción

Previo un cordial saludo, el instrumento tiene por finalidad recoger información sobre la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Chilcas.

#### II. Indicaciones

Al responder cada uno de los ítems marcará solo una de las alternativas propuestas.

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

N°	GESTIÓN MUNICIPAL	1	2	3	4	5
	<b>Planificación municipal</b>					
1	La municipalidad cuenta con misión y visión, para alcanzar los objetivos establecidos					
2	Los recursos destinados por la municipalidad a un área determinado mejora la atención al ciudadano					
3	Considera usted suficiente que los recursos disponibles con que cuenta la municipalidad sirven para cumplir sus funciones.					
4	Considera usted que la gerencia municipal promueve buenos servicios a los ciudadanos.					
	<b>Organización municipal</b>					
5	En cuanto a la estructura de la organización municipal, ¿Usted lo considera adecuado?					
6	Considera usted que la oficina de recursos humanos de la municipalidad promueve procesos de selección para contar con personal calificado.					

7	Usted cree que la oficina de recursos humanos de la municipalidad debería mejorar notablemente en sus requerimientos al momento de seleccionar al personal.					
8	Usted considera que la municipalidad asigna tareas al personal de forma proporcional para todos.					
	<b>Dirección municipal</b>					
9	Considera usted que en la municipalidad como para alcanzar una buena atención al ciudadano					
10	Cree usted que existe comunicación constante entre las diversas áreas de la municipalidad.					
11	Cree usted que se debe mejorar los canales de comunicación en el personal que trabaja en la municipalidad.					
12	Cree usted que en la municipalidad están preparados para abordar y resolver problemas que presenta el usuario					
	<b>Control municipal</b>					
13	Considera usted que existe supervisión permanente por parte de la municipalidad a sus trabajadores con la finalidad de mejorar la calidad de servicios					
14	Cree usted que se hacen evaluaciones periódicas al personal que labora en la municipalidad					
15	Considera usted que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal en la municipalidad.					
16	Usted cree que el monitoreo constante promueve un mejor desempeño en sus funciones de los trabajadores de la municipalidad.					

¡Gracias por su apoyo!

## Ficha técnica

### FICHA TÉCNICA SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL

INSTRUMENTO	Cuestionario de gestión municipal													
Autor	Patrick Pool Fabián Ríos. Universidad César Vallejo													
Adaptado	Eusebio Yupanqui Suárez													
País de origen	Ayacucho, Perú.													
Objetivo	Percepción situacional													
Dimensiones	Planificación municipal Organización municipal Dirección municipal Control municipal													
Duración	La duración de resolución de este cuestionario es aproximadamente de 10 minutos.													
Validez	La validez se desarrolló por juicio de expertos													
Índice de fiabilidad	de	La confiabilidad se obtuvo a través del Alfa de Cronbach que arrojó niveles de alta confiabilidad (,981)												
Escala de medición	de	Baremos para 5 grupos: <table border="1"><thead><tr><th>Valores</th><th>Recategorización</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 = Totalmente en desacuerdo</td><td>Muy deficiente</td></tr><tr><td>2 = En desacuerdo</td><td>Deficiente</td></tr><tr><td>3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td><td>Regular</td></tr><tr><td>2 = De acuerdo</td><td>Bueno</td></tr><tr><td>1 = Totalmente de acuerdo</td><td>Excelente</td></tr></tbody></table>	Valores	Recategorización	1 = Totalmente en desacuerdo	Muy deficiente	2 = En desacuerdo	Deficiente	3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular	2 = De acuerdo	Bueno	1 = Totalmente de acuerdo	Excelente
Valores	Recategorización													
1 = Totalmente en desacuerdo	Muy deficiente													
2 = En desacuerdo	Deficiente													
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular													
2 = De acuerdo	Bueno													
1 = Totalmente de acuerdo	Excelente													



ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO  
CALIDAD DE ATENCIÓN

**Presentación:**

Estimado ciudadano, solicito a su persona su apoyo respondiendo el siguiente cuestionario referido a su calidad de atención que recibe en nuestra municipalidad.

**Instrucciones:**

- Usted puede elegir una de las respuestas.
- No hay respuestas malas ni buenas
- Los valores son las siguientes:

Valores	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Código	1	2	3	4	5

CALIDAD DE ATENCIÓN						
N°	SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
1	La municipalidad brinda información confiable a los ciudadanosal momento de la atención.					
2	La municipalidad cuenta con personal con la suficiente capacidad para dar respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos.					
3	El personal de la municipalidad atiende al ciudadano con empatía.					
4	Usted cree que el personal de la municipalidad puede mejorar su nivel de empatía para brindar un buen servicio.					
EFICIENCIA		1	2	3	4	5
5	Usted considera que el tiempo que la municipalidad le dedica al usuario es importante.					
6	La municipalidad lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día.					
7	Usted se siente conforme con la atención recibida en la municipalidad					
8	Considera Usted importante el nivel de atención brindada por el personal de la municipalidad					

<b>PERCEPCIÓN</b>		1	2	3	4	5
9	La municipalidad muestra el mismo interés en la atención en todos los casos.					
10	Cree que el personal de la municipalidad cuenta con los conocimientos pertinentes para brindar una mejor atención al ciudadano					
11	Usted considera que el personal que atiende en la municipalidad presenta una buena actitud					
12	Cree usted que la actitud que muestra el personal de la municipalidad puede mejorar con una capacitación					
<b>EXPECTATIVAS</b>		1	2	3	4	5
13	Usted siente que la municipalidad cuenta con personal que cumple de forma pertinente con sus funciones					
14	La municipalidad ejecuta su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano.					
15	Usted siente que la municipalidad en cuanto a la cortesía que maneja frente al usuario es lo más adecuado.					
16	Cree usted que la municipalidad presenta un nivel de comunicación óptimo					

¡Gracias por su apoyo!

## FICHA TÉCNICA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

INSTRUMENTO	Cuestionario sobre calidad de atención	
Autor	Patrick Pool Fabián Ríos. Universidad César Vallejo	
Adaptado	Eusebio Yupanqui Suárez	
Disponible	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi% c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	
País de origen	Ayacucho, Perú.	
Objetivo	Percepción situacional	
Dimensiones	Satisfacción Eficiencia Percepción Expectativa	
Duración	La duración de resolución de este cuestionario es aproximadamente de 10 minutos.	
Validez	Cuestionario validado mediante juicio de expertos.	
Índice de fiabilidad	de La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach que arrojó niveles de alta confiabilidad (.928)	
Escala de medición	de Baremos para 5 grupos:	
	<b>VALORES</b>	<b>Recategorización</b>
	1 = Nunca	Muy mala
	2 = Casi nunca	Mala
	3 = Algunas veces	Regular
	4 = Casi siempre	Buena
	5 = Siempre	Muy buena

## Anexo 4: Certificados de Validez / Validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. **CARLOS ORE RUIZ**

**DNI N° 28210816**

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**

**Lima, 27 de mayo del 2022**

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

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

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

Firma del Exerto Informante



Firmado digitalmente por:  
ORE RUIZ CARLOS FIR  
28.10816 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 28.05/2022 12:50:15-0500

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SATISFACCIÓN</b>								
1	Usted brinda información confiable a los ciudadanos al momento de la atención.	X		X		X		
2	Usted cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos.	X		X		X		
3	Usted mira al ciudadano con empatía al momento de la atención.	X		X		X		
4	Usted Cree que su nivel de empatía puede mejorar para brindar un buen servicio.	X		X		X		
<b>EFICIENCIA</b>								
5	Usted considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante.	X		X		X		
6	Usted lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día.	X		X		X		
7	Usted se siente conforme con los resultados obtenidos en su labor realizada frente al ciudadano.	X		X		X		
8	Considera Usted importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano.	X		X		X		
<b>PERCEPCIÓN</b>								
9	Usted muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones.							
10	Cree Usted que sus conocimientos están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
11	Usted considera que su actitud frente a los ciudadanos es lo esperado por ellos.	X		X		X		
12	Cree Usted que la actitud que muestra frente al ciudadano mejorará la percepción.	X		X		X		
<b>EXPECTATIVAS</b>								
13	Usted siente que su trabajo tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X	X	
14	Usted ejecuta su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano.	X		X		X	X	
15	Usted siente que la cortesía que maneja frente al usuario es lo más adecuado.	X		X		X	X	
16	Cree Usted que su nivel de comunicación es óptimo en el proceso de atención al ciudadano.	X		X		X	X	

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** CARLOS ORE RUIZ

**DNI N° 28210816**

**Especialidad del validador:** MAGISTER EN GESTION PUBLICA

**Lima, 27 de mayo del 2022**

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**



Firmado digitalmente por:  
ORE RUIZ CARLOS FIR  
28210816 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 28/05/2022 12:51:12-050

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Jhoni Quiquin Rocha

DNI N°28312813

Especialidad del validador: Magister en Auditoría Integral

Lima, 27 de mayo del 2022

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

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

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



Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SATISFACCIÓN</b>								
1	Usted brinda información confiable a los ciudadanos al momento de la atención.	X		X		X		
2	Usted cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos.	X		X		X		
3	Usted mira al ciudadano con empatía al momento de la atención.	X		X		X		
4	Usted Cree que su nivel de empatía puede mejorar para brindar un buen servicio.	X		X		X		
<b>EFICIENCIA</b>								
5	Usted considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante.	X		X		X		
6	Usted lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día.	X		X		X		
7	Usted se siente conforme con los resultados obtenidos en su labor realizada frente al ciudadano.	X		X		X		
8	Considera Usted importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano.	X		X		X		
<b>PERCEPCIÓN</b>								
9	Usted muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones.							
10	Cree Usted que sus conocimientos están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
11	Usted considera que su actitud frente a los ciudadanos es lo esperado por ellos.	X		X		X		
12	Cree Usted que la actitud que muestra frente al ciudadano mejorará la percepción.	X		X		X		
<b>EXPECTATIVAS</b>								
13	Usted siente que su trabajo tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X	X	
14	Usted ejecuta su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano.	X		X		X	X	
15	Usted siente que la cortesía que maneja frente al usuario es lo más adecuado.	X		X		X	X	
16	Cree Usted que su nivel de comunicación es óptimo en el proceso de atención al ciudadano.	X		X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Jhoni Quiquin Rocha

DNI N°28312813

Especialidad del validador: Magister en Auditoría Integral

Lima, 27 de mayo del 2022

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

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

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



Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. DIANA CARDENAS QUISPE      DNI N° 41827105

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

Lima, 27 de mayo del 2022

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SATISFACCIÓN</b>								
1	Usted brinda información confiable a los ciudadanos al momento de la atención.	X		X		X		
2	Usted cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos.	X		X		X		
3	Usted mira al ciudadano con empatía al momento de la atención.	X		X		X		
4	Usted Cree que su nivel de empatía puede mejorar para brindar un buen servicio.	X		X		X		
<b>EFICIENCIA</b>								
5	Usted considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante.	X		X		X		
6	Usted lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día.	X		X		X		
7	Usted se siente conforme con los resultados obtenidos en su labor realizada frente al ciudadano.	X		X		X		
8	Considera Usted importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano.	X		X		X		
<b>PERCEPCIÓN</b>								
9	Usted muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones.							
10	Cree Usted que sus conocimientos estándares dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
11	Usted considera que su actitud frente a los ciudadanos es lo esperado por ellos.	X		X		X		
12	Cree Usted que la actitud que muestra frente al ciudadano mejorará la percepción.	X		X		X		
<b>EXPECTATIVAS</b>								
13	Usted siente que su trabajo tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X	X	
14	Usted ejecuta su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano.	X		X		X	X	
15	Usted siente que la cortesía que maneja frente al usuario es lo más adecuado.	X		X		X	X	
16	Cree Usted que su nivel de comunicación es óptimo en el proceso de atención al ciudadano.	X		X		X	X	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. DIANA CARDENAS QUISPE   DNI N° 41827105

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

Lima, 27 de mayo del 2022

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

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

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



-----  
Mg. Diana Cardenas Quispe

Firma del Experto Informante.

## Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos

### Variable Gestión Municipal

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	16

### Variable calidad de atención

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	16

**Anexo 06: Base de datos**

Gestión Municipal																
N° Usuar .	Planificación municipal				Organización municipal				Dirección Municipal				Control municipal			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	3	4	3	1	2	4	1	3	2	4	3	2	1	4	4
2	4	4	1	4	3	2	5	2	4	3	5	4	1	1	4	5
3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5
4	4	2	5	4	2	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5
5	4	2	5	3	2	4	1	3	4	4	4	3	1	3	4	5
6	4	4	2	4	4	4	5	2	4	2	4	1	2	2	4	4
7	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	4	4	1	5	4	2	5	2	4	3	4	4	2	2	5	5
9	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
10	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
11	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
12	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5
13	5	4	2	3	2	2	5	3	4	3	5	4	2	4	5	4
14	3	3	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4
15	4	4	2	4	4	4	5	2	4	2	4	1	2	2	4	4
16	4	5	2	4	4	2	2	2	1	1	5	1	4	1	5	4
17	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
18	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
19	4	4	3	3	2	4	2	4	4	3	4	1	2	2	4	4
20	2	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5
21	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5
22	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
24	2	2	2	4	3	4	5	4	5	3	4	2	1	5	2	3
25	4	3	5	2	2	1	5	2	4	4	5	2	4	5	5	5
26	4	4	2	4	4	4	5	2	4	2	4	1	2	2	4	4
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
28	4	4	1	5	4	2	5	2	4	3	4	4	2	2	5	5
29	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
30	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4
31	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
32	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
33	2	2	2	4	3	4	5	4	5	3	4	2	1	5	2	3
34	4	3	5	2	2	1	5	2	1	1	5	2	1	2	5	5
35	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
36	2	2	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3
37	4	3	5	2	2	1	5	2	1	1	5	2	1	2	5	5
38	2	1	2	3	2	1	5	2	1	1	5	2	1	2	5	5

39	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5
40	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5
41	4	2	5	4	2	4	1	3	4	4	4	3	1	3	4	5
42	4	2	5	3	2	4	1	3	4	4	4	3	1	3	4	5
43	4	4	2	4	4	4	5	2	4	2	4	1	2	2	4	4
44	4	5	2	4	4	2	2	2	1	1	5	1	4	1	5	4
45	4	4	1	5	4	2	5	2	4	3	4	4	2	2	5	5
46	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
47	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
48	2	1	2	3	2	1	5	2	1	1	5	2	1	2	5	5
49	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5
50	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5
51	3	3	4	3	5	2	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4
52	3	3	4	3	1	2	4	1	3	2	4	3	2	1	4	4
53	4	4	1	4	3	2	5	2	4	3	5	4	1	1	4	5
54	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5
55	4	2	5	4	2	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5
56	4	2	5	3	2	4	1	3	4	4	4	3	1	3	4	5
57	4	4	2	4	4	4	5	2	4	2	4	1	2	2	4	4
58	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
59	4	4	1	5	4	2	5	2	4	3	4	4	2	2	5	5
60	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
61	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
62	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
63	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5
64	5	4	2	3	2	2	5	3	4	3	5	4	2	4	5	4
65	3	3	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4
66	4	4	2	4	4	4	5	2	4	2	4	1	2	2	4	4
67	4	5	2	4	4	2	2	2	1	1	5	1	4	1	5	4
68	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
69	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
70	4	4	3	3	2	4	2	4	4	3	4	1	2	2	4	4
71	2	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5
72	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5
73	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
75	2	2	2	4	3	4	5	4	5	3	4	2	1	5	2	3
76	4	3	5	2	2	1	5	2	4	4	5	2	4	5	5	5
77	4	4	2	4	4	4	5	2	4	2	4	1	2	2	4	4
78	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
79	4	4	1	5	4	2	5	2	4	3	4	4	2	2	5	5
80	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
81	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4
82	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5

83	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
84	2	2	2	4	3	4	5	4	5	3	4	2	1	5	2	3
85	4	3	5	2	2	1	5	2	1	1	5	2	1	2	5	5
86	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
87	2	2	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3
88	4	3	5	2	2	1	5	2	1	1	5	2	1	2	5	5
89	2	1	2	3	2	1	5	2	1	1	5	2	1	2	5	5
90	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5
91	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5
92	4	2	5	4	2	4	1	3	4	4	4	3	1	3	4	5
93	4	2	5	3	2	4	1	3	4	4	4	3	1	3	4	5
94	4	4	2	4	4	4	5	2	4	2	4	1	2	2	4	4
95	4	5	2	4	4	2	2	2	1	1	5	1	4	1	5	4
96	4	4	1	5	4	2	5	2	4	3	4	4	2	2	5	5
97	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	5
98	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
99	2	1	2	3	2	1	5	2	1	1	5	2	1	2	5	5
100	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5
101	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5
102	3	3	4	3	5	2	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4

Calidad de atención																
N° Usuar	Satisfacción				Eficiencia				Percepción				Espectativa			
	P1	P2	P 3	P 4	P5	P 6	P 7	P8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16
1	2	3	2	5	3	4	4	2	4	2	3	3	4	3	4	2
2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
6	4	2	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
8	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
9	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
12	4	5	3	4	3	2	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4
13	4	5	3	4	3	2	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4

14	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
15	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4
17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
19	4	5	3	4	3	2	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4
20	4	5	3	4	3	2	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4
21	2	3	2	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5
22	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3
23	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
24	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3
25	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
26	4	2	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4
27	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3	4	3
28	2	3	2	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5
29	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
32	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4
33	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3
34	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
35	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3		4	4
36	2	3	2	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5
37	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
38	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4
39	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
40	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
41	4	2	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4
42	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4
43	3	4	3	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3
44	2	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	2	4	3	4
45	2	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	2	4	3	4

46	2	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	2	4	3	4
47	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
48	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
49	4	2	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
51	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
52	2	3	2	5	3	4	4	2	4	2	3	3	4	3	4	2
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
54	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
56	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
57	4	2	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
59	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
60	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4
61	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
63	4	5	3	4	3	2	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4
64	4	5	3	4	3	2	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4
65	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
66	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4
68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
70	4	5	3	4	3	2	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4
71	4	5	3	4	3	2	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4
72	2	3	2	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5
73	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3
74	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
75	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3
76	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
77	4	2	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4

78	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3	4	3
79	2	3	2	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5
80	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
81	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
83	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4
84	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3
85	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
86	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3		4	4
87	2	3	2	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5
88	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
89	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4
90	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
91	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
92	4	2	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4
93	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4
94	3	4	3	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3
95	2	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	2	4	3	4
96	2	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	2	4	3	4
97	2	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	2	4	3	4
98	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
99	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
100	4	2	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
102	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4

## Anexo 07: Autorización y evidencias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20208090861
<b>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCAS</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	<b>WÁLTER VÁSQUEZ OCHOA</b>
Nombres y Apellidos	DNI:
<b>WÁLTER VÁSQUEZ OCHOA</b>	<b>45403938</b>

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCAS - AYACUCHO, 2022</b>	
Nombre del Programa Académico:	
<b>MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
<b>EUSEBIO YUPANQUI SUAREZ</b>	<b>28206625</b>

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

Lugar y Fecha: Chilcas, 01 de junio del 2022

Firma:

  
**Walter Vásquez Ochoa**  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 79, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión pública y calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Chilcas -Ayacucho,2022", cuyo autor es YUPANQUI SUAREZ EUSEBIO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Setiembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA <b>DNI:</b> 41808419 <b>ORCID</b> 0000-0003-4826-8447	Firmado digitalmente por: CSOTOH el 06-09-2022 09:49:59

Código documento Trilce: TRI - 0426930