

# Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Acobamba -Huancavelica, 2021

*por* Erick Eloy Sulca Rojas

---

**Fecha de entrega:** 07-nov-2022 10:42a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1947207413

**Nombre del archivo:** LCA\_ROJAS\_ERICK\_ELOY\_Y\_FLORES\_DIAZ\_DAYANA\_ALMENDRA\_FCAC\_2022.doc (4.48M)

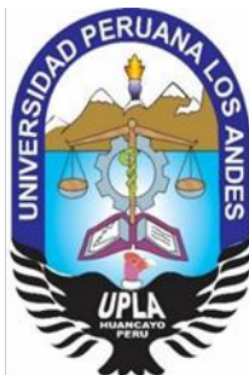
**Total de palabras:** 36827

**Total de caracteres:** 142494

<sup>1</sup>  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de  
Acobamba -Huancavelica, 2021**

**Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración**

**Autora : Bach. Erick Eloy Sulca Rojas**

**Coautor : Bach. Dayana Almendra Flores Diaz**

**Asesor : Mtro. Paul Martínez Vitor**

<sup>9</sup>  
**Línea de Investigación**

**Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos**

**Línea de Investigación**

**Del Programa de estudios: Talento Humano**

**Fecha de Inicio y Culminación: 24 de Marzo del 2022 al 23 de Marzo del  
2023**

<sup>5</sup>  
**HUANCAYO – PERÚ**

**2022**

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Acobamba -  
Huancavelica, 2021

PRESENTADO POR:

Erick Eloy Sulca Rojas

Dayana Almendra Flores Diaz

<sup>1</sup> PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO:

PRESIDENTE :

PRIMER MIEMBRO :

SEGUNDO MIEMBRO :

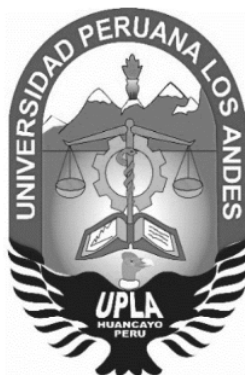
TERCER MIEMBRO :

Huancayo, ..... de ..... del 2022

Universidad Peruana Los Andes

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas”



TESIS

Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de  
Acobamba -Huancavelica, 2021

Para optar <sup>1</sup> : Por el título profesional de Licenciado en  
Administración

Autor : Bach. Erick Eloy Sulca Rojas

Coautor :Bach. Dayana Almendra Flores Diaz

Asesor : Mtro. Paul Denis Martinez Vitor

Fecha de inicio  
y culminación : 24 de Marzo del 2022 al 23 de Marzo del 2023

Huancayo - Perú

2022



**ASESOR:**

Mtro.Paul Martínez Vitor

## **DEDICATORIA**

A nuestras familias que con su apoyo nos impulsaron a lograr nuestros sueños

**Los Autores**

## AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos para llegar hasta la culminación de nuestros proyectos enmarcados.

A nuestras familias por enseñarnos a luchar por lo que queremos y por enseñarnos que, con esfuerzo, podemos llegar lejos y por el apoyo incondicional que nos han brindado durante nuestra vida.

**Dayana y Erick**

## CONTENIDO

<b>CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>CONTENIDO</b> .....	vii
<b>CONTENIDO DE TABLAS</b> .....	x
<b>CONTENIDO DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>RESUMEN</b> .....	12
<b>ABSTRACT</b> .....	13
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	14
<b>CAPITULO I</b> .....	15
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	15
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA</b> .....	15
<b>1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	20
<b>1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	21
<b>1.4.1. Justificación Social</b> .....	21
<b>1.4.2. Justificación Teórica</b> .....	22
<b>1.4.3. Justificación Metodológica</b> .....	22
<b>1.5. OBJETIVOS</b> .....	23
<b>1.5.1. Objetivo General</b> .....	23
<b>1.5.2. Objetivos Específicos</b> .....	23
<b>CAPITULO II</b> .....	24
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	24

2.1. ANTECEDENTES .....	24
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS .....	32
CAPITULO III .....	56
HIPÓTESIS .....	56
3.1. Hipótesis General .....	56
3.2. Hipótesis Específicas .....	56
3.3. Variables .....	57
CAPITULO IV .....	63
METODOLOGÍA .....	63
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	63
4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....	64
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	64
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	65
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	65
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	67
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	70
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	71
CAPITULO V .....	72
RESULTADOS .....	72
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	92
CONCLUSIONES .....	96
RECOMENDACIONES .....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	101
5 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	107

ANEXOS .....	107
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	108
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO .....	109
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	113
CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	117
DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	119
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	136

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de las Variables.....	58
<b>Tabla 2</b> Operacionalización del Instrumento.....	59
<b>Tabla 3</b> <sup>3</sup> Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Acobamba- Huancavelica,2021 .....	72
<b>Tabla 4</b> <sup>3</sup> Liderazgo y Planificación en la Municipalidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica, 2021 .....	73
<b>Tabla 5</b> <sup>3</sup> Gestión de recursos humanos y compromiso en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021 .....	74
<b>Tabla 6</b> <sup>2</sup> Recursos Financiero y Materiales en la Municipalidad Provincial de Acobamba- Huancavelica,2021 .....	76
<b>Tabla 7</b> <sup>3</sup> Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba- Huancavelica,2021 .....	77
<b>Tabla 8</b> Tangibilidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021 .	78
<b>Tabla 9</b> Confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021	79
<b>Tabla 10</b> Capacidad de respuesta en la Municipalidad De acobamba-Huancavelica,2021	80
<b>Tabla 11</b> Seguridad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica , 2021 .	81
<b>Tabla 12</b> Empatía en la Municipalidad de Acobamba-Huancavelic,2021 .....	82

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Total de Municipalidades de cada Departamento .....	18
<b>Figura 2</b> Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Crombach .....	69
<b>Figura 3</b> Intervalo que pertenece al Coeficiente alfa de Crombach .....	69
<b>Figura 4</b> Gestión Municipal <sup>2</sup> en la Municipalidad Provincial de Acobamba- Huancavelica,2021 .....	73
<b>Figura 5</b> Liderazgo <sup>1</sup> y Planificación en la Municipalidad Provincial de Acobamba- Huancavelica,2021 .....	74
<b>Figura 6</b> <sup>3</sup> Gestión de recursos humanos y compromiso en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021 .....	75
<b>Figura 7</b> Recursos Financieros y Materiales <sup>2</sup> en la Municipalidad Provincial de Acobamba- Huancavelica,2021 .....	76
<b>Figura 8</b> <sup>3</sup> Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba- Huancavelica,2021 .....	77
<b>Figura 9</b> Tangibilidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021	79
<b>Figura 10</b> Confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021 .....	80
<b>Figura 11</b> Capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Acobamba- Huancavelica 2021 .....	81
<b>Figura 12</b> Seguridad en la Municipalidad de Acobamba-Huancavelica,2021 .....	82
<b>Figura 13</b> Empatía <sup>3</sup> en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021 .....	83



## RESUMEN

La siguiente investigación tiene como propósito establecer la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba -Huancavelica, 2021, la investigación se empleó como base estructural el cual es el método científico, que orienta como efectuar una investigación del tipo: Hipotético – Deductivo, además de ser: Analítico – Sintético. Nivel de Investigación: Correlacional, Diseño. No experimental, de corte transversal y de tipo Básica. La población estuvo constituida por 33524 usuarios. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual constaba de 35 preguntas. La conclusión obtenida sobre la base de los resultados se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.708$  y significación bilateral de  $p=0.000$ , por ende, se establece que la relación que existe entre la gestión Municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, es considerable. Se concluye, que existe relación significativa entre la y la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, con un nivel de significancia del 99%, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación, llegando a comprobar que la Gestión Municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros.

Palabras claves: Gestión Municipal, Calidad de Servicio, Atención al usuario

### ABSTRACT

The purpose of the following investigation is to establish <sup>13</sup> the relationship that exists between Municipal Management and Quality of Service in the Provincial Municipality of Acobamba -Huancavelica, <sup>2</sup> 2021, the investigation was used as a structural basis which is the scientific method, which guides how to carry out a investigation of the type: Hypothetical - Deductive, in addition to being: Analytical - Synthetic. Research Level: Correlational, Design. Non-experimental, cross-sectional and Basic type. <sup>1</sup> The population consisted of 33,524 users. Data collection was carried out by applying the survey technique and the instrument used was the questionnaire, which consisted of 35 questions.

<sup>1</sup> The conclusion obtained on the basis of the results has been established that, knowing that the tau b coefficient is  $\tau = 0.708$  and bilateral significance of  $p = 0.000$ , therefore, it is established that <sup>13</sup> the relationship that exists between the Municipal management and the quality of service in the Provincial Municipality of Acobamba-Huancavelica, 2021, is considerable. It is concluded <sup>1</sup> that there is a significant relationship between the Municipal Management and the Provincial Service <sup>24</sup> Quality of Acobamba-Huancavelica, 2021, with a level of significance of 99%, thus responding to the objective set at the beginning of the investigation, reaching to verify that Municipal Management includes the actions carried out by the municipal agencies and agencies, aimed at achieving objectives and fulfilling the goals established in the work plans and programs, through the interrelationships and integration of human, material and financial resources.

Keywords: Municipal Management, Service Quality, User Service

## INTRODUCCIÓN

“Los municipios, tienen constantes coordinaciones con organizaciones locales y regionales y conservan conexión de modo estable u ocasional, de esa manera los municipios a nivel nacional conservan operaciones de modo estable solo en un 16% en promedio, y el 33% lo crea de modo esporádico. Del mismo modo la municipalidad de la Provincia de Acobamba, está incurso dentro de las dificultades mencionadas, por ello el personal de dicha municipalidad, así como los vecinos y ciudadanos de esta jurisdicción no se encuentran conformes con la gestión o administración del municipio mencionado. Todo esto afecta <sup>1</sup> la calidad del servicio de la municipalidad a favor del vecindario. Por lo tanto, partiendo del punto <sup>1</sup> que existe una relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio, es que es el basamento para la materialización de esta investigación. <sup>13</sup> El objetivo de investigación será determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba -Huancavelica, 2021. La metodología corresponde a un estudio de <sup>5</sup> tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversas. La muestra estará compuesta por 380 usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba a quienes se les hará una encuesta compuesta por dos cuestionarios de 15 y 20 ítems respectivamente.

<sup>1</sup> La presente investigación consta de cinco capítulos, siendo los siguientes: Capítulo I Planteamiento del estudio en donde trata de la realidad de la problemática, trabajos previos teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el Capítulo III se considera la hipótesis de la investigación, finalmente en el Capítulo IV se considera la Metodología de la Investigación, Capítulo V Administración del proyecto <sup>1</sup> considerando también las, Referencias Bibliográficas y los Anexos.

Los autores

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA**

“A nivel internacional la gestión municipal, durante los últimos diez años, los gerentes y directores de empresas importantes, tuvieron la plena confianza que, mediante la planificación o la planeación del sistema administrativo, que estaría en condiciones de ver el futuro de las organizaciones empresariales, esto tomando como base la manera de comportarse de cualquiera de las variables. Pero estos puntos de vista en la actualidad con el aumento de la tecnología y la cibernética se ha vuelto puntos de vista obsoletos. Inclusive la misma conceptualización del término gestión y la manera de actuar dentro de este término en el transcurso de los tiempos ha ido cambiando y modificándose, porque en la actualidad está más relacionado a un procedimiento mucho más acoplado con la realidad que como todos sabemos está variando incesantemente los negocios y menos interrelacionado con una práctica de carácter burocrático de las organizaciones empresariales, ya sean empresas estatales o particulares. (Diaz & Mego, 2018)

Y en relación a la calidad del servicio, a nivel internacional, se crea con la complacencia de las insuficiencias y expectativas del comprador o consumidor, por un lado, el aparato estatal lo hace mediante varias organizaciones empresariales, e implantando leyes vigentes. Sin embargo, se puede observar que, en diferentes naciones

del planeta, la gobernabilidad municipal, es malo y deficiente, para brindar un servicio eficiente y eficaz. La modernización de la gestión y el modo de administrar las empresas en la actualidad está dando buenos resultados, e inclusive están generando buenos resultados en varias instituciones públicas de los Estados con mayor representación en el continente europeo y en los países que se encuentran ubicados en América del Norte. Con lo que se puede decir que habrá una mejora gobernabilidad en los municipios si se utiliza con mayor seriedad las nuevas tecnologías. (Castillo, Cárdenas, & Palomino, 2020)

En relación a las Organizaciones Mundiales, una investigación de Díaz & Mego (2018) describe que los municipios estudiados y que se hallan dentro de la muestra investigativa, mostraron en un 58% manipular proyectos de soporte financiero, el 53% acopian ayuda técnica y el 64% cuenta con programaciones de aprendizaje; este escenario es aún escasa si imaginamos el grupo de organizaciones de carácter internacional que viene dando este tipo de servicios, y que en otros contextos este tipo de servicios, no es bien visto por las municipalidades, escasas de programaciones y proyectos de inversión o la falta de ideas de coherencia por las municipalidades.

En Latinoamérica y la Región del Caribe, se están estableciendo las líneas estratégicas, como parte de la gestión municipal, se dé un tipo o guía de gestión nueva y moderna, mediante un procedimiento de desconcentración administrativa y la norma de participación de la ciudadanía generando un procedimiento de transformación de la estructura que les facilita de una exagerada pobreza, fundamentada en la delegación de facultades, la participación ciudadana y el traslado de los caudales públicos a los municipios y departamentos ; siendo su objetivo el establecimiento de un Plan de Progreso Social y Económico, que tiene varias políticas encaminadas a: El fortalecimiento de la gestión en las municipalidades, para de esa manera aumentar la gestión descentralizada. De servicios públicos, relacionados al aspecto educativo, al saneamiento público y salud,

mediante el aumento de capacidades de gestión y técnica con relación a las municipalidades. (Rosso, 2016)

Y en relación a la calidad de servicios, en América Latina, las insuficiencias se proporcionan en la mayor parte de los municipios, pero la modernización facilitará cobijar esa fisura. Según el INEI. En el Perú, hay 1643 municipios, que, por su propio entorno, están encaminadas en la gestión de modo autónomo y directo de los caudales que permitan realizar modernas políticas y brindar servicios habitacionales, de salud e inclusive de recreación y turismo, pero como se puede observar todavía hay deficiencias en los municipios, con pocos recursos económicos y alejados geográficamente, sumado a la falta de instrucción en gestión pública. (Castillo, Cárdenas, & Palomino, 2020)

En el Perú, se viene haciendo un procedimiento encaminado a la desconcentración económica y administrativa, que posee como meta básica el avance y progreso de todo el Estado peruano. El proceso de descongestión se ejecuta por fases, en manera progresiva y cuidadosa, acorde a juicios que consientan una correcta retribución de competitividades y traspaso de caudales de la dirección nacional encaminados a los gobiernos locales y los gobiernos regionales. (Díaz & Mego, 2018)

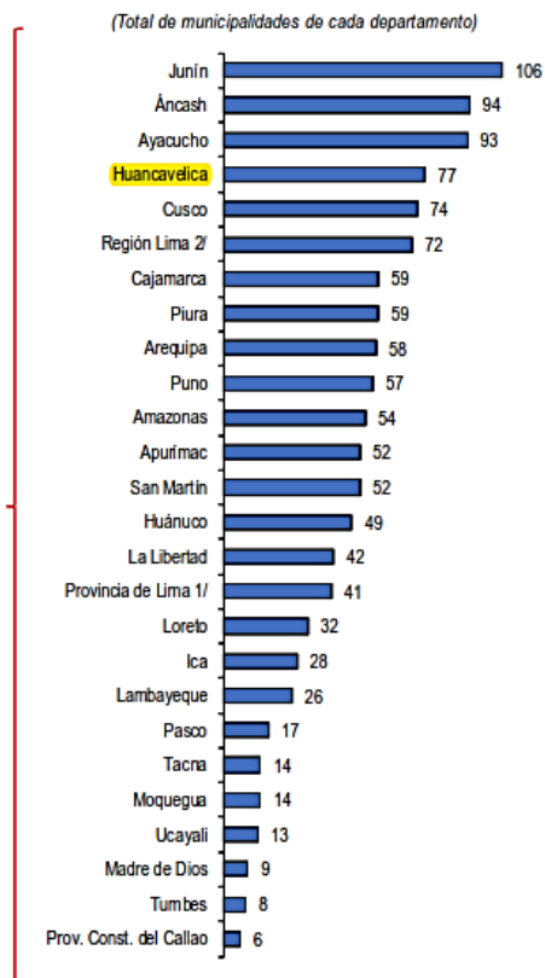
Los municipios, tienen constantes coordinaciones con organizaciones locales y regionales conservan conexión de modo inquebrantable o estable y ocasional, de esa manera los municipios entrevistados mostraron conservar operaciones de enlace de modo estable solo en un 16% en promedio, y el 33% lo crea de modo esporádico en promedio, mostrando conjuntamente que el 27% ha rubricado alguna vez un acuerdo con las organizaciones públicas de progreso local y regional. (Denys & Cueva, 2019)

De acuerdo al Registro Nacional de Municipalidades 2019, existen 1206 Municipios a nivel Nacional, que en base a ello realizan un Plan de Desarrollo para las

municipalidades el cual es generado por el CEPLAN. Los municipios que tienen el PDMC (Plan de Desarrollo Municipal Concertado) son: Junín (106), Áncash (94), Ayacucho (93), entre otras (Ver figura 1) (INEI, 2019)

**Figura 1**

*Total de Municipalidades de cada Departamento*



*Nota.-* La figura está relacionada con Municipios que poseen PDC (Plan de Desarrollo Concertado), según departamento, 2019. Fuente: CEPLAN

En correspondencia a la eficacia del servicio de los municipios del Perú, las dificultades son creados en su mayoría por diferentes aspectos de carácter social, ideológico, económico, penetrados por un defectuoso de gestión municipal, ayudan a que sus usufructuarios no tomen servicios eficaces, lo cual genera un malestar total en sociedad. (Castillo, Cárdenas, & Palomino, 2020)

El Municipio de la Provincia de Acobamba, está incurso dentro de las dificultades mencionadas y que caracterizan las organizaciones del Estado; por ello el personal de dicha municipalidad así como los vecinos y ciudadanos de esta jurisdicción no se encuentran conformes con la gestión o administración del municipio mencionado , a esto se suma la falta de aparatos de computadoras según la cifra de trabajadores, escasa cuantía de máquinas pesadas para realizar los trabajos a favor del vecindario, insuficientes programas de adiestramiento causados por el municipio; de la misma manera existe una baja calidad en la prestación de servicios municipales a favor del vecindario, falta de inspección y control de la funcionalidad de los servicios fundamentales, es por estas consideraciones que el vecindario se sienten incómodos. Entonces partiendo del punto de vista <sup>1</sup> que existe una relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio, es que es el basamento para la materialización de esta investigación.



## **1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

“La investigación se llevó a cabo en Municipalidad Provincial de Acobamba -Huancavelica, la Municipalidad se encuentra ubicada en la Plaza Jorge Chávez SN Acobamba, Provincia de Acobamba, Huancavelica – Perú.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

“La presente investigación se desarrolló dentro de 01 de enero del 2021 al 25 de junio del 2021.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática**

“Esta investigación se llevó a cabo en un extenso campo teórico gracias a las diversas magnitudes establecidas en funcionalidad de todas las variables; en principio, explica los términos y estructuras teóricas establecidos, tanto en lo cual se instituye sobre la base de las variables.

<sup>12</sup> La gestión hace referencia a la forma en la que se administran las políticas ediles. La indagación de la eficiencia administrativa y las medidas innovadoras a escala local poseen indefectiblemente que observar, con el modo de gestión preponderante en cada municipalidad. La presente conceptualización se refiere a 2 factores fundamentales: (Salinas, 2003)

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba -Huancavelica, 2021?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

1) ¿Cuál es la relación que existe entre el Liderazgo y Planificación Estratégica y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021?

2) ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021?

3) ¿Cuál es la relación que existe entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.4.1. Justificación Social**

“La presente investigación permitirá que los directivos y colaboradores que desempeñan sus labores en el ámbito organizacional, obtengan la información necesaria acerca de la relación existente entre la gestión Municipal y la calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba -Huancavelica, 2021

#### **1.4.2. Justificación Teórica**

Para la justificación teórica consideramos lo planteado por: Bernal (2010), La investigación es meditación o debate académico, tiene una justificación teórica, porque su objetivo podría ser el estudio epistemológico del entendimiento que existe sobre un asunto, afrontar una teoría, plantear nuevos paradigmas o solucionar un modelo.

Esta investigación busca establecer la relación existente entre la gestión Municipal y la calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba -Huancavelica, 2021

Sin embargo, considero que la investigación es un antecedente para futuras indagaciones, extendiendo el entendimiento en un marco de globalización, permitiendo el desarrollo y la ejecución de investigaciones extras para la optimización continua de todos los procesos en la organización.

#### **1.4.3. Justificación Metodológica**

“En la investigación científica, la justificación metodológica del análisis se genera cuando el proyecto planteado propone un nuevo procedimiento o una totalmente nueva estrategia para producir entendimiento válido y confiable” (Bernal C. , 2010)

Para la investigación, utilizaremos procedimientos de investigación, técnicas de colección de datos, herramientas de medición, escalas para medir resultados, tabulación de datos y, paralelamente, estudio estadístico para un mejor procesamiento de los datos conseguidos, reflejando la confiabilidad y transparencia de resultados encontrados en la investigación,

proponemos aplicar un diseño no experimental, transversal y explicativo, dados los aspectos propuestos en el enfoque del problema y en su construcción.

## 1.5. OBJETIVOS

### 1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la gestión municipalidad <sup>1</sup> y la calidad de servicio en la Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021

### 1.5.2. Objetivos Específicos

1) Establecer la relación que existe entre el Liderazgo y Planificación Estratégica y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

2) Establecer la relación que existe <sup>1</sup> entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

<sup>2</sup>  
3) Establecer la relación que existe entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

## <sup>2</sup> CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### A. Antecedentes Internacionales:

Para García (2017) en la tesis <sup>21</sup> Gestión municipal y calidad de sus servicios en discapacidad en las comunas de Ñuñoa y el bosque desde la perspectiva de actores internos y externos al Municipio, para optar al título de Sociólogo en la Universidad de Chile; Santiago, Chile

Cuyo **objetivo** es estudiar el modelo de gestión en invalidez desde la representación del atributo de los servicios de los municipios de la discapacidad en Ñuñoa y El Bosque; acerca de la **metodología** es cualitativa; los **resultados** evidenciaron que libremente del tipo de gestión, las trascendentales funcionabilidades que realizan las municipalidades son: gestionar apoyos tecnológicos (72,2%), gestionar beneficios (71,9%) y tener en cuenta al público para comunicar (65,9%), de la misma forma la experiencia más conseguida por las municipalidades (46,6%). Contrariamente, la falta de miramiento de las PeSD en las decisiones concernientes con la defensa social de los individuos vulnerables es la particularidad menos conseguido (13%). Concluyendo que la dación de atenciones de los municipios para PeSD ha ido en acrecentamiento en ambas municipalidades. Pese a la no existencia

en Ñuñoa de un procedimiento de trabajo completo, si existe una oferta trascendental de atenciones, subrayando el caso de instrucción, para escolares con discapacidad física matriculadas, sensorio y espiritual.. En cuanto a la sanidad, existe una excelente evaluación de cuidado del CCR de El Bosque, pero, al semejante que Ñuñoa, existe la importancia de vigorizar la coherencia entre las sanidades municipales y discapacidad.

Según Trianda (2018) en la tesis La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó, para optar el grado de magister en Administración en la Universidad Santo Tomás; Bogotá, Colombia

Cuyo **objetivo** es verificar las líneas que contribuye la Programación estratégica como tipo metódico la gestión edil para optimar los proyectos de desarrollo de carácter sostenible en las municipalidades de Sopó y Cota; acerca de la **metodología** es explicativo los **resultados** evidenciaron que Se halla que la discrepancia de poblaciones en las 2 municipalidades con la proyección a 2017 no prevalecen los 2000 poblaciones, por todo esto Sopó está por arriba solamente con el 7% conservando un desarrollo invariable entre las 2 municipalidades, que para el caso de Cota su aumento a partir del reciente censo y la proyección a 2017 es de 6.036 vecindarios y para Sopó de - 5.000 10.000 15.000 20.000 25.000 30.000 Población (1985, 1993, 2005) Población proyectado (2017) Cabecera Resto Varones, Fémimas. Esto se debe en parte, a la proximidad de las 2 municipalidades con Bogotá, consintiéndoles favorecerse del arribo de modernos actores como: institutos, manufacturas, turismo, parques automotores. **Concluyendo** el estudio hecho dejó muchas instrucciones así tenemos: Las municipalidades no consiguen ser observados como entidades solitarias, y como organismos de gestión y políticos

añejas o viejas; porque estos contribuyen gran parte del desarrollo que posee la nación. Por ello consideramos seriamente que las municipalidades deben ser observadas como entidades de crecimiento y progreso que le contribuyen al Estado, conjuntamente, tienen grandes extensiones de recursos que la naturaleza les brinda y ser en todo caso auto sostenible.

Villarroel (2016) en la tesis Análisis de los factores de gestión pública municipal de la competencia de agua y saneamiento en el cantón Cotacachi, período 2014-2015, Para optar el grado de magíster en la Universidad Andina Simón Bolívar; Quito, Ecuador.

Cuyo **objetivo** es estudiar los diferentes elementos limitantes del modelo de administración o gestión; relacionados al agua potable y desagüe en la municipalidad de Cotacachi, en el lapso 2014-2015 acerca de la **metodología** es científica los **resultados** evidenciaron que el elemento limitante es la dación del Servicio (55/100), los elementos Financiero (65/100) y Legal (60/100) poseen un valor medio, y los elementos Institucionales (73/100) y Organizacional (78/100) logran un valor alto. **Concluyendo** que el método usado, nos demostró que existe una correlación entre el equipo técnico, con los equipos técnicos de las Direcciones de agua y desagüe, y sanidad. En la investigación se calificó los elementos o aspectos de gestión: organización, dación del servicio, bancario, corporativo y legal. Asimismo, se vio que se demostró la hipótesis de investigación donde el tipo de gestión de Cotacachi está asentado en un sistema o régimen que crea bisagras con los organismos comunitarios-JAAP, pero que no poseen una proyección plurianual; lo que se afirma por el poco nivel de sociedad entre sus inconstantes.

Según Gonzales & Martinez (2017) en la tesis: Análisis de la gestión municipal y la **implicancia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en su**

eficiencia. El caso de las municipalidades rurales de Ñuble, para tener el título de Ingeniero.

Cuyo **objetivo general** fue determinar la eficacia relativa de los municipios rurales de Ñuble, crean uso de sus recursos aprovechables, para el cumplimiento excelente dicho papel. **Metodológicamente** se esgrimió o usó el modelo Envolvente de Datos, tipo aplicado. Los **resultados** exponen que, las variables escogidas como outputs son desde el punto de vista porcentual para superar la indigencia, el porcentaje de estudiantes, que pertenecen a instituciones municipales, que consiguieron un puntaje semejante o mayor a cuatrocientos cincuenta puntos en la PSU, la cuantía de establecimientos de salubridad o sanidad por cada diez mil habitantes. Se computaron las variantes CRS y VRS del tipo DEA y prontamente se tuvo la eficacia a escala. Se **concluyó** que los municipios eficaces son: San Nicolás, San Carlos, El Carmen, Coelemu y Bulnes, y las poco eficientes trascendieron ser Ninhue, Quillón, Portezuelo, Treguaco y San Fabián.

Para Martinez (2018) en la tesis: Análisis de la eficiencia técnica en la gestión municipal y sus factores de influencia. el caso de las Municipalidades de Chile, para optar el grado de magister en gestión de empresas

Cuyo **objetivo general** fue calcular la eficacia de los municipios y valorar su labor en la administración del municipio. **Metodológicamente** en el presente estudio se hizo un trabajo de tipo longitudinal con el uso de datos de panel entre los años 2010-2016, muestra 233 unidades de municipio en Chile que es el 68% del general. Las **resultas** revelan un promedio a nivel de toda la nación de eficacia tecnológica 0,51. **Concluyendo** que adentro de los elementos que perturban al nivel de eficacia logrado por parte de los municipios se hallan, la actuación de concejales y régimen de concertaciones, conjuntamente de la urbe comunal y la cooperación de las



entradas económicas adecuados Permanentes y del FCM en el ingreso integral del municipio.

## B. Antecedentes Nacionales

<sup>2</sup> Para Briceño (2016) en la tesis Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, 2016, para tener el título de licenciada en la UNT; Trujillo, Perú.

Cuyo **objetivo** es analizar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio público en el municipio de Chugay, acerca de la **metodología** es No Experimental, el diseño transeccional o transversal los **resultados** evidenciaron que la apreciación de la Gestión del Municipio, para el 2015 considera a escala “media” con 44% y al mes de septiembre del 2016 con 43% igualmente a escala media.

**Concluyendo** que el primordial aspecto conclusivo insta que la dimensión que aprecian como un aspecto débil en la variable independiente es sobre el personal, que influye o impacta de modo prohibitivo en los enflaquecimientos de la variable dependiente (tardas diligencias administrativos, defectuoso abasto de agua y desagüe, y poca inspección de luz pública).

<sup>3</sup> Para Perales (2018) en la tesis Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ica - 2018, para optar el grado de magister en la Universidad César Vallejo; Trujillo, Perú.

Cuyo **objetivo** es establecer cómo se correlaciona la gestión del municipio con la calidad de servicios públicos del municipio de Ica, 2018, acerca de la **metodología** es no experimental, descriptivo, correlacional; los **resultados** evidenciaron que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se irradia en el

coeficiente de Rho Spearman de  $r = 0,836$  y una significancia de 0,000 mínimo a la zona crítica 0,05. **Concluyendo** que en base a los datos se ha conseguido establecer que la gestión del municipio se correlaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de  $r = 0,836$  y una significancia de 0,000 mínimo a la zona crítica 0,05. De esta manera, la gestión del municipio se correlaciona importantemente con los servicios públicos de fomento económico y seguridad de la Municipalidad; luego la gestión del municipio se correlaciona importantemente con el servicio público de registro civil y con el servicio público de sanidad y medio ambiental del Municipio de Ica, 2018.

Pinchi (2018) en la tesis Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017; para Licenciarse en Administración <sup>2</sup> en la Universidad Nacional de Ucayali; Pucallpa, Perú;

Cuyo **objetivo** es determinar la relación de la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017; acerca de la **metodología** es descriptivo, transeccional correlacional, los **resultados** evidenciaron que el nivel logrado de la variable gestión municipal, es 0.00% bajo, 34.12% intermedio, 65.88% alto, pesquisa dada por el personal del municipio de Manantay, 2017 y el nivel logrado de la variable materia de estudio denominado calidad del servicio, es: 3.53% bajo, 47.06% intermedio, 49.41% alto. **Concluyendo** de modo conclusivo podemos decir que hay una correlación de carácter negativo exageradamente baja y no importante, entre la gestión de la municipalidad y la calidad del servicio en el Municipio de Manantay, 2017, por obtener un grado de relación de Pearson (-0.046) y un p valor de 0,679 superior de 0,05; lo que quiere decir que la gestión de

la municipalidad no influye en manera positiva en la calidad del servicio que brinda este municipio.

Para Álvarez (2018) en la tesis Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, municipalidad de Santa Anita Lima 2017, para optar el grado de Doctora en la UCV; Trujillo, Perú

Cuyo **objetivo** es establecer que la gestión de la municipalidad y la atención al cliente impactan en la calidad de servicio dentro del Municipio de Santa Anita al 2017, acerca de la **metodología** es no experimental, transversal, los **resultados** evidenciaron que la gestión realizada por el municipio y la atención al cliente impactan en la calidad de servicio en la dimensión factores tangibles. Y, la gestión municipal y la atención al consumidor impactan en la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad y la seguridad. **Concluyendo** que La gestión del municipio y la atención al cliente impactan en la calidad de servicio vista en el municipio de Santa Anita al 2017. vistos en el municipio de Santa Anita al 2017, y el R2 de Nagelkerke evidencia que la eficiencia en la variable dependiente de 20,4%.

Según Fabián (2020) en la tesis Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de los Olivos, Lima – Perú 2020, <sup>14</sup> para tener el grado de magister en la UCV; Lima, Perú.

Cuyo **objetivo** es establecer la correlación que hay entre la gestión del municipio y calidad de atención al vecino en el municipio de Los Olivos – 2020; acerca de la **metodología** es correlacional, cuantitativo, no experimental, transversal: los **resultados** evidenciaron que el 63,86% del personal piensan regular la gestión de la municipalidad, y el 26,51% juzgan que es buena y el 9,64% señalan que es mala. **Concluyendo** que hay correlación entre la gestión del municipio y calidad de

<sup>3</sup> atención al vecino en el Municipio de Los Olivos, 2020, porque los resultados revelan <sup>19</sup> un coeficiente de 0,432 la que se halla dentro del rango de alto positivo y la significancia exhibe un p valor = 0.000 < 0.05. De esta manera, hay correlación entre el planteamiento y la organización, la orientación, el control y el atributo de atención al vecino en el Municipio de Los Olivos, 2020. Según los resultados se posee un coeficiente de 0,416\*\* la que se halla dentro de la clase o categoría positiva moderada, la significancia o importancia exhibe un p valor = 0.000 < 0.05.

Rodríguez (2018) en la tesis <sup>1</sup> Gestión y Calidad del Servicio en La Municipalidad Distrital de San José de Quero; para tener la Licenciatura en <sup>1</sup> Administración y Sistemas en la Universidad Peruana “Los Andes”.

Cuyo **objetivo** fue establecer la correlación entre gestión y calidad de servicio en la Municipalidad de San José de Quero en 2017; acerca de la **metodología** el tipo de estudio era básico y su diseño es correlacional; donde los **resultados** evidenciaron que de 30 consumidores del Municipio ya mencionado expresan mayormente que el grado de gestión es regular (63,3%). **Concluyendo** la significancia o importancia de 0,05 nos indica que hay una correlación significativa entre la conducción y la calidad del servicio en la Municipalidad ya mencionada el año 2017. (calculada  $0.399 > \text{crítica} = 0.3620$ ). Asimismo, existe correlación significativa entre la planificación de acciones, la ejecución de actividades, el control de acciones y la calidad del servicio del Municipio del distrito de San José de Quero 2017. Definitivamente se ha establecido que no existe correlación importante entre el mejoramiento de las acciones y la calidad del servicio del Municipio de San José de Quero 2017.

## <sup>5</sup> 2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

### a) Variable Gestión Municipal:

#### 2.2.1.1. Concepto.

<sup>4</sup> La gestión hace referencia a la forma en la que se administran las políticas ediles. La indagación de la eficiencia administrativa y las medidas innovadoras a escala local poseen indefectiblemente que observar, con el modo de gestión preponderante en cada municipalidad. La presente conceptualización se refiere a 2 factores fundamentales: (Salinas, 2003)

- a) ¿Quiénes se encomienda de utilizar los manejos locales?
- b) ¿quienes mandan los manejos locales?

Pero, no es posible dejar de forjar el control, es decir, ¿Quiénes controlan la realización y el acatamiento de los objetivos orientados a los manejos tendientes? (Salinas, 2003)

Con lo anteriormente mencionado, se desea alcanzar y realizar una comprensión para todos que la variación debe concentrarse en los modos en que se manipulan las organizaciones ediles y la jerarquía que estos recubren en el trato de las cuestiones de carácter local. (Salinas, 2003)

#### 2.2.1.2. Estilos de Gestión.

Para comprender de manera seria y responsable <sup>4</sup> a que se llama estilo de gestión, se debe tomar a una sucesión de variables que se hallan en los organismos del Estado y de los que gobiernan el país, las regiones, y los municipios provinciales y distritales: (Salinas, 2003)

- Capacidad de componer las actividades que se necesitan con los sistemas existentes.
- Capacidad de innovación proponiendo modernas propuestas;
- Capacidad para lograr o conseguir los resultados planteados;
- Capacidad para gestionar o administrar con la finalidad de encontrar la permanencia organizacional.

El modo en que estos factores son tomados por los municipios señala el modo de gestión, para realizar el proceso decisorio y sus correlaciones con los mecanismos endógenos y exógenos. (Salinas, 2003)

#### ***2.2.1.3. Necesidad de plantearse la división entre política y gestión en el gobierno municipal.***

Muchas veces resulta difícil plantearse la reforma en el modelo de gestión municipal debido a que no se observa qué es lo que falta. No existe de manera clara y contundente, qué elementos de carácter administrativo o de tipo político, es culpable de la carencia de eficacia de las actividades de las casas consistoriales o municipales. Usualmente se opta por la defenestración al organismo político, con el argumento o planteamiento de que los políticos son corruptos no representando el interés de los ciudadanos que los eligieron y solamente se interesan de los beneficios que da el poder. (García D. , 1997)

Por ello es conveniente, saber cuál es el punto de vista o la óptica o la orientación en que se hallan, en el entorno edil o gobierno local, los 2 factores indivisibles de todo organismo estatal, esto significa, los elementos o factores de carácter político o de carácter administrativo. Coincidiendo con Nieto-Guerrero (2001) no se está realizando ningún tipo de referencia, en el presente hecho o caso, al factor político que esta dirigió por el

parlamento de manera directa. Es indiscutible que las entidades o instituciones de carácter local denominados municipalidades, contrariamente de lo que ocurre en el país y las Corporaciones Independientes, en la ciudad española y en Argentina, no sitúan de cabida legal y, entonces no tienen la cabida denominado “alta política”, <sup>4</sup> cuya dicción se plasma en la elección política que se causa con el asentimiento de las legislaciones. (García D. , 1997)

Pero como se puede demostrar todo esto no es de ese modo, debido a que el objetivo de la gestión local reside o radica crecidamente en un auto gobierno en el cuadro legislativo, que a un elemental rastreo de la propia. Esta auto gestión es perfeccionada bajo el autónomo adeudo, ya que las municipalidades o entidades locales están en situación de plantear puntos de vista de gestión diferentes y aún disímiles a los de las jerarquías superiores que prescribieron las legislaciones. La ley no se ostenta como programación de forma definida sino como cuadro delimitante de la dirección o administración municipal. (López, 1997)

- a) Creación de valor público. Si se comprende al director como un descubridor de valor oficial o estatal, se tendrá un enfoque crecidamente completa en lo referente a que los directivos y los políticos definen las tácticas correspondientes. En ciertas situaciones, el director procederá unido por un mandamiento estratégico tremendamente determinado desde el punto de vista político.
- b) Responsabilidad. La diferenciación de estas situaciones limitantes imprecisas queda crecidamente clara si apelamos a la interrogación: ¿frente a quién confiesan los políticos y frente a quién los directores? Es rotundo y perceptible en el caso de las municipalidades que ciertos políticos reconocen, por las políticas que inducen, ante el grupo de los habitantes. Por el contrario, los



directores, confiesan ante el régimen comunal o las municipalidades por la orientación del organismo y los procedimientos mediante los cuales se causan las políticas y los servicios estatales. Pero, en todo momento no debemos de olvidarnos la correlación y la noticia que debe vivir en las dos escalas o niveles.

Según Nicod (1998) menciona que el problema se forma crecidamente irresoluble en el caso de que se desea hallar un grado de diferencia entre manejo y orientación única y válida para los organismos estatales en su totalidad.

Según Nieto-Guerrero (2001) se citan lo siguiente:

- Politización de la materia, esto significa en que es exigible ser leal ideológicamente en una trayectoria concluyente. Más concretamente sería: el nivel de exigencia de lealtades determinadas hacia un plan específico.
- <sup>4</sup> Politización del rol, importantemente procedente del peso de las correlaciones exógenas, con conjuntos sociales, garantes de otros organismos.
- Estabilidad y predecible permanencia. En todos los organismos estatales hay acciones y ocupaciones vigorosamente firmes y resistentes a los ejercicios políticos, y otras, pocos firmes, que extienden a ser influenciadas por ellos.
- <sup>4</sup> Empresarialidad de la actividad, es la insuficiencia de meter discernimientos de administración en la orientación de los procedimientos y en la retribución de los recursos. Esto es, la escala o nivel de carencia de un especialista en marketing ejecutivo hondamente próspero, como exigencia para el cometido de la ocupación con triunfo.
- Contractualidad, comprendida como la probabilidad de determinar cuadros de adeudo caracterizados y regímenes de control por resultados.



Partiendo de las variables de estudio, se podría pensar, más razonablemente, a un sitio como gubernativo si se muestran de modo asistente una alta política de la materia y del papel o como competitivo si se muestra gran permanencia, necesidad del empresariado, probabilidades de contrato, al propio tiempo que se otorga un inferior nivel político de la materia y del papel. El uso de este régimen de estudios crearía, sin duda, una propensión o predisposición a al incremento del área dirigente en las municipalidades y reclamaría un diseño de los sitios oportunos de la política estatal, en una dirección denominado repolitizador de las ocupaciones realizadas por los que fueron elegidos. (López, 1997)

#### **2.2.1.4. Funciones del gerente.**

Las diferentes funciones que debe realizar el gerente se clasifican en 4 clases: (Salinas, 2003)

- a) Planificación y evaluación. Aquí se incluye: el examen de las insuficiencias y la proyección y dimensión constante con las atenciones y servicios; la producción tecnológica de los presupuestos de cada año y de los diferentes planeamientos municipales. Así igualmente, el adeudo de conservar regímenes de rastreo y valoración de los servicios operantes.
- b) Dirección de la organización e implementación. Aquí se halla fundamentalmente el, propulsión de la realización de los pactos de los organismos de gobierno; coherencia tecnológica de las zonas y órganos de las municipalidades; producción de políticas y discernimientos de encargo de los trabajadores, bancarios y técnicos.
- c) Innovación y mejora de la gestión. En esta clase despuntan las ocupaciones de: propulsión de planes de mejora; aplicabilidad de programaciones de atributo, procedimientos de permuta de cultura, formación y perfeccionamiento de

trabajadores, reingeniería de procedimientos, regímenes de orientación por objetivos, ejecución de marcos de superioridad.

d) Relaciones con los organismos de gobierno. Estas operaciones presentan un papel de unión entre la orientación política y la organización ejecutiva, trasponiendo a ésta las disposiciones de carácter político. (Salinas, 2003)

En definitiva, el administrador sería el comprometido de gobernar y constituir todas las oficinas con la finalidad de formar parte del sistema administrativo; asimismo orientar los servicios frecuentes de gestión de los trabajadores o recursos humanos, gestión bancaria, clasificación e informática. Pero, principalmente quedar convencidos que el rol del gerente no es exclusivamente la dirección y gestión del municipio o casa consistorial, sino el de administración, en el sentido transcendental de esbozo de procedimientos y programaciones en coherencia con las metas u objetivos prefijados por la jurisdicción política. (Salinas, 2003)

#### <sup>3</sup> 2.2.1.5. Elementos de la gestión municipal.

De conformidad al Instituto para el Desarrollo de Municipalidades (INAFED, 2015) menciona que los factores de la administración de municipalidades son:

- La orientación administrativa; cuya responsabilidad es del presidente del municipio, debido a que maneja la funcionabilidad del gobierno de carácter o de tipo municipal el cual ejerce jurisdicciones jurídicas, administradoras y políticas. De esta manera, establece las actividades que deberá ejecutar al equipo de carácter administrativo de los municipios.
- El elemento humano; Los trabajadores, recursos humanos o los denominados personal de los municipios son los que aportan el dinamismo del trabajo para el logro de las metas dediles, de la misma manera se tienen los recursos de carácter

material como, máquinas, carros, tolvas, volquetes para realizar las actividades diarias. La unión de los trabajadores con las herramientas facilita establecer los recursos bancarios a ser esgrimidos en los planes y programaciones de trabajo de las municipalidades; consecuentemente una excelente utilización de estos recursos conduce al <sup>2</sup> mejoramiento de la gestión de los gobiernos de las municipalidades. (Perales, <sup>3</sup> Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica., 2018)

- La organización administrativa; que simboliza el instrumento de carácter administrativo de la gestión de las municipalidades, que alcanza las disímiles dependencias, corporaciones, regímenes y procesos de carácter administrativo con los que se ejecuta el quehacer orgánico de la municipalidad. (Perales, <sup>3</sup> Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica., 2018)

#### <sup>3</sup> 2.2.1.6. Características de la gestión municipalidad.

Según Perales (2018) señala como características:

- En primer lugar, se considera la gestión como un "proceso", es decir una forma metodológica de forjar las cosas.
- En segundo lugar, instituye 4 diligencias de gestión: programación, clasificación, acción y vigilancia.
- La planificación está cavilando en una operación anteladamente.
- Organizador es la coherencia de los trabajadores o empleado y materiales directos de un organismo.
- De acción o trabajo es la incitación y la orientación de los dependientes.

### 2.2.1.7. Modelos de gestión municipal.

<sup>4</sup> Tipología de modelos de gestión local. Este tipo ha sido edificada sobre 2 ejes cardinales: un eje jerárquico que crea una determinada reseña al régimen de superioridad en cadena, y un eje sectorial referido al grado de segmentación de carácter administrativo de la organización.

- <sup>4</sup> a) Modelo clásico-burocrático. Este tipo se especifica por ser riguroso y dividido. La inicial peculiaridad se debe a su clara verticalidad y su gran dígito de escalas o grados en jerarquía o graduación. La segunda, por su excelso dígito de sitios. Por otro lado, es de conocimiento bajo el nombre de tipo acostumbrado predemocrático por ser la manera en que predomina en las municipalidades en tiempos de dictadura, y volvió en plena democracia. (Caldero, 1998)

Al tener muchas escalas o grados jerárquicos, es visto como un modelo mínimamente operativo debido a que existe una gran extensión entre las jerarquías de toma de disposiciones y de realización. Esto lleva a la carencia de rapidez, y mínima agilidad, en realizar las decisiones, y carencia de comunicación. La gran cuantía de sitios administrativos diferentes lo vuelve en un gran elemento de carácter burocrático, y que se encuentra incapacitado de irradiar las variaciones del ambiente y de dar contestaciones a las modernas peticiones expresadas por los vecindarios. Esta propia división entorpece la producción de políticas compuestas, proporciona la falta de coordinación de políticas suplementarias y reproduce las rivalidades entre fragmentos de organización. (Caldero, 1998)

c) Modelo de agencialización. Se determina por ser dividido y elástico. La inicial particularidad, por su gran cifra de unidades funcionarias, la segunda, por el achatamiento de su régimen jerárquico. (Ramió, 1999)

Es un encadenamiento del tipo clásico-burocrático tratando de prevalecer la evidente verticalidad desarreglando a la ordenación en sub-organizaciones autónomas que poseen insuficiente organización y son ligeros para acomodarse al ambiente y para la captación de las peticiones de la sociedad en su conjunto. Los detrimentos son:

- Continúa estando crecidamente fraccionado en sus espacios de gestión.
- Empeora el inconveniente de la división, ya que siendo las sub-organizaciones autónomas no se obtiene su coherencia de las acciones que despliegan.

d) Modelo gerencial. Si este tipo no se encuentra afianzado 62, desemejantes prácticas de las municipalidades de España han puesto en notorio su capacidad para obtener eficiencia en la gestión, “un” tipo gerencial para la organización de las municipalidades. El tipo gerencial puro se identifica por tener una organización completada y escalonada. Pero hay que tener en cuenta que, si bien es cierto que en la actualidad no consigue la desconcentración de mando, sí consiente prevalecer la segmentación de los espacios componiéndolas en gerencias especialistas y de gran nivel. (Osborne & Gaebler, 1991)

Al similar que ocurre con el tipo clásico-burocrático, se logran diversificar algunas elecciones de organización de las municipalidades con dirección gerencial. A estas prácticas se las circunscribe en el interior del modelo de carácter o de tipo gerencial mixto. Al ser heterogéneo consentiría pulimentar la jerarquización simbolizada por la imagen del

gerente, minimizando, solo, ciertos grados jerárquicos en ciertos contornos o perímetros de gestión. (Osborne & Gaebler, 1991).

### ❖ Dimensión <sup>3</sup> Liderazgo y Planificación Estratégica

En esta dimensión se valora la fortaleza del liderazgo dirigente e busca elementos sobre la fortaleza del liderazgo al expresar manejos de las entidades de gran influencia; si el trabajo de los que gerencian las municipalidades, tienden a un mejoramiento en el trabajo del personal, si los directores animan con su ejemplo la sabiduría de excelentísimo en las municipalidades, la táctica interactiva con la que se confecciona el presente y el futuro de la institución municipal, la propagación de los objetivos trascendentales corporativos y la gestión del análisis existente de las insuficiencias del vecindario que atiende el municipio.

### ❖ Dimensión <sup>3</sup> Gestión de recursos humanos y compromiso

En esta dimensión se valora si el municipio gestiona convenientemente el adeudo organizacional de la mano de obra para el mejoramiento de la atención que se da al vecindario, si los mano de obra del municipio se hallan complicados con el pulcro de los productos de carácter financiero, materiales directos y construcción; si en el municipio hay un manejo de perfeccionamiento o desarrollo de los individuos, mediante actividades de adiestramiento, modernización y/o especialidad, si hay intranquilidad desde el municipio por mostrarse de acuerdo con la labor manifiesta de los recursos humanos.

### ❖ Dimensión <sup>3</sup> Recursos Financieros y Materiales

En esta dimensión se considera si hay una evaluación y una conveniente planificación optimar la gestión de recursos bancarios y económicos en el municipio, la gestión cristalina los recursos bancarios recolectados, la información temporal de las entradas económicas y salidas económicas que se crea en el municipio; la existencia de un

manejo de compra y modernizan los recursos técnicos para dar una atención <sup>3</sup> de calidad y la disposición de recursos materiales directos para efectuar o desempeñar con los trabajos asignados.

#### b) Variable Calidad de Servicio

Al calificar la calidad, desde el punto de vista futurista de las expectativas, se parte de la insuficiencia de atención a las insuficiencias de los consumidores, lo cual “supone circunscribir elementos o componentes de carácter subjetivo asociados o correlacionados con los razonamientos de los individuos que recogen el bien o servicio. Igualmente, a la valoración, es fundamental saber lo que requieren los consumidores, que posteriormente puede ser complicado a la hora de calcular. Debido a que un individuo puede estar en condiciones de valorar de diferente manera las calidades del bien <sup>18</sup> o servicio. Las indagaciones esencialmente se han orientado en la calidad y la complacencia, permaneciendo el valor como la concepción con crecidamente inferior nivel de investigación. (Duque, 2005)

Pero, un dispositivo transcendental para el perfeccionamiento de cualquier enunciación es la perspicacia de los positivos y sus iniciaciones. Desemejantes enunciaciones de atributo se han planteado en varias situaciones o contextos como contestación al avance y invariables variaciones en los pedidos de la organización. Las modernas conceptualizaciones no sustituyen a las anteriores, así se posee que “no hay un esclarecimiento de atributo, eficiencia o eficacia que sea excelente, ya que cada tesis posee sus convenientes fortificaciones y enflaquecimientos en correspondencia a discernimientos como el beneficio de la gestión y la conveniencia de las clientelas. (Mora, 2015)

En la situación de los servicios excelentes, está definido supuestamente que todos los componentes de la organización empresarial y todos los elementos correlacionados con

la empresa, se envuelven para lograrla. Se centraliza así en una inferencia: si se consigue el enredo de todos los componentes de la empresa en el mejoramiento del atributo o de la calidad en cada una de las acciones que ejecuta, se consigue la calidad en todo lo asociado o correlacionado a la empresa, esto significa, que el atributo o la calidad ya no vienen a ser un nombre característico para un beneficio y todas las acciones en las que exista sumergida a la organización de carácter empresarial.

Para Fisher y Navarro, 1994, Colunga, 1995, Kotler, Kotler, 1997, Zeithalm y Bitner, 2005, Duque (2005), concluye expresando que éste “es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción al consumidor”.

En la gramática académica, el cálculo del atributo del servicio ha producido ciertas discrepancias de discernimiento. La primordial refiere a qué es lo que de manera real se está calculando. En total se hallan 3 puntos de vista u orientaciones de constructos que se utilizan para valorar la eficacia del servicio: eficacia, complacencia y valor. (Duque, 2005)

El estudio principalmente se ha centralizado en la zona de calidad y complacencia; el valor es la definición con mínimo grado de investigación hasta el instante. Grönroos (2001) mostrarse de acuerdo que el lineamiento que apartan las evaluaciones de la aptitud de las terceras propensiones de evaluación de prácticas de servicio no se encuentra bien conceptualizada.

La RAE conceptualiza la calidad como la característica o particularidades congénitas a algo, que consienten calificar su valor. Este esclarecimiento instituye 2 factores fundamentales en su investigación. Primero, la referida a las particularidad o peculiaridades y, segundo, su piedad para estimar “algo” mediante ella. (Duque, 2005)

De manera adicional hallamos las subsiguientes definiciones; Calidad es cambiar las insuficiencias del porvenir de los consumidores en particularidades calculables;



solamente así un bien puede ser esbozado y elaborado para dar complacencia a un importe que el consumidor solventará; la calidad consigue estar determinada solo en cláusulas del agente. Existe 2 definiciones con referencia al término calidad. (Juran, 1990)

- 1) La calidad reside o radica en las particularidades de producto que se asientan en las insuficiencias del consumidor y que por eso dan agrado del bien. (Deming, 1989)
- 2) Calidad reside o radica en libertad posteriormente de las insuficiencias. Calidad quiere decir el atributo del bien. Más concretamente, así por ejemplo tenemos la calidad laboral o sea la eficiencia y la eficacia o la cualidad del trabajo que brindan los recursos humanos en bien de una empresa, de la misma manera al análisis planteado anteriormente se puede hablar de calidad de procedimiento, calidad del régimen, calidad de la meta etc. (Ishikawa, 1986)

#### ***2.2.2.1. Características de los servicios.***

Cuando hablamos sobre las características de los servicios nos estamos refiriendo a las peculiaridades o particularidades del servicio que se brindan a los consumidores o compradores de servicio de una determinada organización empresarial. Estos factores reposan en los rasgos esenciales de los servicios: la intangibilidad, la no diferencia entre elaboración y transmisión, y la no separación de la elaboración y el consumo (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

De las particularidades y diferencias entre los frutos o bienes tangibles y los servicios cabe subrayar el hecho de ser ocasionantes de las discrepancias en determinar el atributo del servicio. De esta manera, no se consiguen valorar del propio o igual modo servicios y bienes tangibles. Seguidamente presentamos estas particularidades de un modo minucioso.

- a) *La intangibilidad*. Se considera que la mayor parte de los servicios son de característica o particularidades intangibles. No son cosas, por el contrario, son resultados o secuelas. Por ello varios servicios no consiguen ser comprobados por el comprador antes de certificar su calidad, ni no se consiguen proporcionar u otorgar las descripciones semejantes de calidad convenientes de los productos. Por ello, como consecuencia de su particularidad intangible, una organización empresarial de servicios acostumbra a poseer problemas o inconvenientes para vislumbrar cómo sus consumidores observan la calidad de los diferentes y variados servicios que se les otorga (Lovelock, 1983)
- b) *La heterogeneidad*. Los servicios tienen sus particularidades inherentes a su naturaleza esto significa que por ejemplo los servicios de alto contenido de trabajo son heterogéneos en función a sus secuelas de su prestación consiguen ser muy variados de fabricante a fabricante, de consumidor a consumidor. Por ello, es dificultoso el aseguramiento de una excelente calidad de carácter semejante, porque muchas veces solo en la cabeza de los directores la empresa cree dar un determinado servicio, sin embargo, el consumidor descubre otro producto que coge de esta. (Deming, 1989)
- c) *La inseparabilidad*. En diversos servicios, la fabricación y el consumo son inseparables. En servicios intensos el capital de carácter o de tipo humano, frecuentemente tiene sitio una interactividad entre el comprador y el individuo de relación o empalme de la organización empresarial de servicios. (Gronroos, 1987)

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), estas peculiaridades o particularidades de los servicios envuelven 4 secuelas fundamentales en la investigación de la calidad del servicio: Se ha verificado que la calidad de los servicios es crecientemente de

mayor dificultad de valorar con referencia a la valoración de los productos. El propio entorno de los servicios lleva a una superior mutabilidad de su calidad y, consiguientemente, a un peligro o inconveniente observado del consumidor más alto con referencia a la superior cuantía de bienes. La valoración por el consumidor o cliente referido a la calidad del servicio posee sitio por medio de un paralelismo entre expectativas y consecuencias. Las estimaciones de la calidad crean informe tanto a las secuelas como a los procedimientos de dación de los servicios.

#### ***2.2.2.2. Modelos de calidad.***

*a) Modelo de la calidad percibida del servicio.* Grönroos (1987) tiende a incidir en la importancia de comprender lo que el consumidor indaga de modo real y lo que éste valora, así plantea 2 dimensiones que forman el servicio recibido: primero, la calidad tecnológica o esbozo del servicio, lugar donde se otorga un valor de manera correcta lo que el consumidor desea, esto se ve irradiado en la secuela total de la calidad del servicio; y por otro la , la calidad de carácter o de tipo funcional de la calidad del servicio, que se resume en cómo se facilitará el servicio. Para el estudioso anteriormente mencionado, la calidad eficaz influye la calidad tecnológica, por ello cada procedimiento que esté envuelto en la dación del servicio impactará la derivación total del igual, y esto se muestra en una valoración directa del servicio por parte del comprador.

#### *b) Modelo de las brechas sobre la calidad del servicio (servqual – service quality).*

Realizado o hecho por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) centraliza su cuidado en las tácticas y los procedimientos que las instituciones consiguen usar para lograr un buen servicio, este modelo sirve tanto para llevar las tácticas como para colocar en experiencia las decisiones. El enfoque fundamental del modelo sabe de buena tinta como la grieta del consumidor, esto es la discrepancia que hay entre las expectativas y los discernimientos

del consumidor donde las expectativas son los lugares de referencia que los consumidores han tenido poco a poco mediante sus prácticas con los servicios.

#### ❖ **Dimensión Tangibilidad**

Imagen y apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación.

Ejemplo, Un restaurant la higiene y la buena apariencia de los mozos que atiende a los clientes. Esto influye a que en el futuro un cliente pueda tener una mejor expectativa de la infraestructura y trato a la cual accederá en caso de volver al recinto

#### ❖ **Dimensión Confidencialidad**

Para Mariana (2010) “define como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es decir, que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio”.

Puede ser un contrato, una publicidad, una descripción del servicio (por ejemplo, en la página web, en un folleto), un cartel (“golpee y será atendido”), la comunicación previa que mantuvimos con ese cliente, etc. Con toda esta comunicación estamos generando un compromiso. Por eso es muy importante ser cuidadosos en este aspecto.

Entonces nos comprometemos a algo para lo que debemos estar preparados para cumplir, y cumplir en forma consistente (a todos nuestros clientes en la misma medida). (Mariana, 2010).

**Aspectos para medir la confiabilidad:**

Cumplimiento de las promesas de plazos. El cliente se “programa” para una espera máxima (la prometida). Transcurrido ese tiempo, la espera adicional es una de las principales causas de insatisfacción.

Interés sincero en solucionar problemas a un cliente. Otro de los motivos que desencanta a los clientes es no ser escuchados al plantear un problema ni ver pruebas de que se está haciendo algo para solucionarlo. Ante un planteo de un inconveniente es muy importante escuchar para entender de fondo el problema, informar al cliente lo que se hará para solucionarlo, y luego ir comunicando el avance de esas acciones. La ignorancia acerca de qué es lo que está sucediendo con la resolución de mi problema suele inquietar mucho a las personas.

Realizar bien el servicio la primera vez. Un primer intento fallido es una imagen negativa que gana la empresa. Si recibo un plato de sopa fría y la devuelvo al mozo, aunque después la sopa venga perfecta, las próximas veces voy a dudar de la capacidad de ese restaurant de traer los platos en condiciones óptimas.

**❖ Dimensión Capacidad de respuesta**

Según Arias Gallegos, y otros (s.f.), “resulta que todo es medible, sí. Pero hay un factor primordial que además es característico en las relaciones humanas. Asociamos la capacidad de respuesta principalmente al tiempo que tardamos en dar una, pero no es tan sencillo como parece”.

“La verdad es que la capacidad de respuesta tiene que ver con tres aspectos fundamentales: tiempo, calidad y tono comunicacional”.

“Partiendo del principio de que todos los seres humanos podemos ver estos aspectos como algo diferente, la primera misión es definir en conjunto con las partes cuál es el tiempo

apropiado, qué busca a nivel profesional y cómo es el nivel de cercanía que maneja; que no tiene que ver con la diplomacia lo cual es evidente. No es algo que deba establecerse en el tiempo, pues las maneras son diversas y aunque no se crea, es primordial que se pueda determinar si la respuesta a ofrecer es oportuna o no”. (Arias Gallegos y otros, s.f.)

Hay distintos tipos de respuestas:

- A tiempo, pero no en condiciones requeridas:

Algo mal entregado no importa cuándo se entregue nunca cumple expectativas, ni en los casos de urgencia. Generan retraso y molestia. Habla de mediocridad y falta de atención.

- De calidad, a destiempo:

Aunque robe corazones, no genera una reacción positiva. Sólo de aceptación. Sencillamente, las expectativas suelen estar asociadas a llegar en el momento esperado; sólo será un recordatorio – sin justificación – de que estás sobrevalorado, que no tienes suficiente organización o simplemente pasó tu tiempo. ¡Triste pero cierto! Aplica para todo, incluso para reuniones.

- La que va a tiempo y con calidad e igual es recibida con rechazo.

Los que no entienden que pasó aquí, es sencillo. Tu tono, tu empatía, tu relación con la parte en cuestión no es la adecuada. Es decir, necesitas manejar emociones. Ser real e interesarte realmente. Quizás es la parte más compleja, pero hay que conquistar a diario. Estar y seguir. Es cuestión de pensar como el que recibe el mensaje: ¿te gustó lo que viste? ¿Usaste las palabras correctas? ¿Te sentirías cómodo si fueses tú quién recibe el mensaje? ¿Cuál sería tu reacción? Si alguna es no o cero positivo lo que imaginas, por favor, empieza a trabajar ya.

- La oportuna: a tiempo, con la calidad deseada y con la comunicación correcta.

No es sencillo llegar ahí, pero la comunicación efectiva con el cliente establecerá los parámetros. Puede generarse con la experiencia, es más sencillo cuando se crea confianza y entendimiento. Lo importante, esta es la apuesta.

Ahora bien, esta comunicación es en varias vías, por lo menos para una LOVER, por ejemplo: Se debe tener la capacidad de respuesta con cliente, pero para lograrlo se debe tener con el equipo y a un profundo nivel interno de conocimiento, parámetros y cumplimiento. A su vez, se tiene que tener con los proveedores, para que los procesos no se vean afectados por terceros.

#### ❖ **Dimensión Seguridad**

Según Dijk & Caballero-Arias (2016 p.167) “salud y seguridad ocupacional es la disciplina que se ocupa de la prevención de accidentes laborales y enfermedades, así como de la protección y promoción de la salud de los trabajadores”.

Su “objetivo es la mejora de las condiciones laborales y el entorno. Miembros de diferentes profesiones (por ejemplo, ingenieros, médicos, higienistas, psicólogos, enfermeros) contribuyen a la «seguridad ocupacional, salud ocupacional, higiene ocupacional, el bienestar en el trabajo y mejora del medio ambiente de” trabajo.

“Seguridad en el empleo Es la protección de los trabajadores contra el despido improcedente, así como contra condiciones y ambientes de trabajo insatisfactorios. A veces también incluye la protección contra la caída de los ingresos debido a una enfermedad o al desempleo”. (OIT, 1993).

El término seguridad, aunque responde a un concepto muy amplio, sin embargo, unido a la oportuna calificación resulta ser preciso y rotundo, quizás menos ambiguo que otras denominaciones al uso. Así hay quienes prefieren utilizar el término salud laboral, refiriéndose al concepto amplio y universal de salud de la Organización Mundial de la Salud OMS, para la que dicha palabra significa no solo ausencia de toda enfermedad, incluidas las

lesiones, sino el estado de bienestar físico, psíquico y social, lo que suele llevar a connotaciones casi exclusivamente sanitarias.

Con la distinción entre accidentes de trabajo (lesiones y en general daños inmediatos) y enfermedades profesionales (de curso más o menos largo) se acuñó el término seguridad e higiene del trabajo, refiriéndose tanto a las técnicas de lucha contra los accidentes (seguridad) como contra las enfermedades (higiene) como a la calidad de unas condiciones de trabajo: Deben mantenerse seguras e higiénicas. Así se menciona en la propia Constitución Española de 1978 y así se mantiene la denominación de la principal institución estatal en relación con esta materia: el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT.

Sin embargo, existen otras técnicas como la Medicina del Trabajo, la Ergonomía, la Psicología aplicada. En el ámbito de la Unión europea se habla de la seguridad y salud en el trabajo, con el mismo significado, aunque quizás hubiera sido más acertado decir salubridad en lugar de salud. Últimamente, con la aprobación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se optó por tal denominación con una intención esencialmente didáctica: hay que prevenir los posibles daños por razón del trabajo. En todas las denominaciones citadas existe un elemento común: se trata de que el trabajo se lleve a cabo de manera segura, con la mínima posibilidad de que se produzcan daños significativos. Se ciñe, por lo tanto, a la actividad laboral, a la relación laboral, aunque en la realidad ello atañe también hoy, con la citada Ley de Prevención, a otras formas de relación de trabajo: las de las personas al servicio de la Administración pública. (Rios & Moreno Beltran, 1998, pág. IV.1)

Las condiciones de trabajo: En el ámbito de la seguridad laboral, la referencia a las condiciones de trabajo se efectúa con la consideración de que el empresario debe controlar tales condiciones para que no supongan una amenaza para la seguridad y la salud del trabajador y, al mismo tiempo, se alcance una calidad de trabajo.



En este sentido, se trata de aquellas características del trabajo que pueden influir significativamente en la generación de riesgos laborales. Se incluye en ellas:

• **Condiciones de seguridad:**

Características generales de los locales (espacios, pasillos, suelos, escaleras, etc.)

Instalaciones (eléctrica, de gases, de vapor, etc.) Equipos de trabajo (máquinas, herramientas, aparatos a presión, de elevación, de manutención).

Almacenamiento y manipulación de cargas u otros objetos, de materiales y de productos.

Existencia o utilización de materiales o productos inflamables.

Existencia o utilización de productos químicos peligrosos en general.

• **Condiciones ambientales:**

Exposición a agentes físicos (ruido, vibraciones, radiaciones ionizantes, radiación ultravioleta, radiación infrarroja, microondas, ondas de radio, láser, campos electromagnéticos...)

Exposición a agentes químicos y ventilación industrial.

Exposición a agentes biológicos.

Calor y frío.

Climatización y ventilación general. Calidad del aire.

Iluminación.

• **Carga de trabajo: física y mental.**

Organización y ordenación del trabajo (monotonía, repetitividad, posibilidad de iniciativa, aislamiento, participación, turnicidad, descansos...). (Rios & Moreno Beltran, 1998 p. IV.5).

### 2.3. Marco Conceptual

- **Gestión Municipal.** La gestión hace referencia a la forma en la que se administran las políticas ediles. La indagación de la eficiencia administrativa y las medidas innovadoras a escala local poseen indefectiblemente que observar, con el modo de gestión preponderante en cada municipalidad. La presente conceptualización se refiere a 2 factores fundamentales: (Salinas, 2003)
- **Liderazgo y Planificación Estratégica.** En esta dimensión se valora la fortaleza del liderazgo dirigente e busca elementos sobre la fortaleza del liderazgo al expresar manejos de las entidades de gran influencia; si el trabajo de los que gerencian las municipalidades, tienden a un mejoramiento en el trabajo del personal, si los directores animan con su ejemplo la sabiduría de excelentísimo en las municipalidades, la táctica interactiva con la que se confecciona el presente y el futuro de la institución municipal, la propagación de los objetivos transcendentales corporativos y la gestión del análisis existente de las insuficiencias del vecindario que atiende el municipio.
- **Gestión de recursos humanos y compromiso.** consiste en la integración de medidas organizativas con el fin de crear el ambiente adecuado para la implicación y alineación de los profesionales con los valores de la compañía.”
- **Recursos Financieros y Materiales.** Son elementos propios (dinero en efectivo, aportes económicos de los socios, utilidad) y ajenos (créditos bancarios, préstamos de acreedores y proveedores y emisión de valores) de carácter monetario que la empresa requiere para el progreso de la empresa

- **Calidad de Servicio.** Al calificar la calidad, desde el punto de vista futurista de las expectativas, se parte de la insuficiencia de atención a las insuficiencias de los consumidores, lo cual “supone circunscribir elementos o componentes de carácter subjetivo asociados o correlacionados con los razonamientos de los individuos que recogen el bien o servicio. Igualmente, a la valoración, es fundamental saber lo que requieren los consumidores, que posteriormente puede ser complicado a la hora de calcular. Debido a que un individuo puede estar en condiciones de valorar de diferente manera las calidades del bien o servicio. Las indagaciones esencialmente se han orientado en la calidad y la complacencia, permaneciendo el valor como la concepción con crecientemente inferior nivel de investigación. (Duque, 2005)
- **Tangibilidad.** Imagen y apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación.
- **Confidencialidad.** Para Mariana (2010) “define como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es decir, que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio”.
- **Capacidad de Respuesta.** Según Arias Gallegos, y otros (s.f.), “resulta que todo es medible, sí. Pero hay un factor primordial que además es característico en las relaciones humanas. Asociamos la capacidad de respuesta principalmente al tiempo que tardamos en dar una, pero no es tan sencillo como parece”.
- **Seguridad.** Según Dijk & Caballero-Arias (2016 p.167) “salud y seguridad ocupacional es la disciplina que se ocupa de la prevención de

accidentes laborales y enfermedades, así como de la protección y promoción de la salud de los trabajadores”.

”

”

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### <sup>1</sup> 3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

#### 3.2. Hipótesis Específicas

- 1) Existe una relación significativa entre el Liderazgo y Planificación Estratégica y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.
- 2) Existe una relación significativa entre <sup>1</sup> la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.
- 3) Existe una relación significativa entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021

### **3.3. Variables**

#### **a. Variable 1:**

Gestión Municipal

#### **b. Variable 2:**

Calidad de Servicio

#### **Variable (1): Gestión Municipal**

<sup>4</sup> La gestión hace referencia a la forma en la que se administran las políticas municipales. La búsqueda de la eficacia administrativa y la innovación a nivel local tienen que ver, entonces, con el estilo de gestión predominante en cada organización municipal. El concepto hace referencia a dos aspectos principales (Salinas, 2033)

#### **Variable (2): Calidad de Servicio**

<sup>8</sup> En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a que es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. (Duque, 2005)

**1** I.1.1.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE (V<sub>1</sub>):</b> <b>Gestión Municipal</b>	<b>12</b> La gestión hace referencia a la forma en la que se administran las políticas municipales. La búsqueda de la eficacia administrativa y la innovación a nivel local tienen que ver, entonces, con el estilo de gestión predominante en cada organización municipal. El concepto hace referencia a dos aspectos principales(Salinas,2033)	Para determinar los aspectos de la Gestión Municipal se obtendrá la respuesta de los 15 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	<b>3</b> Liderazgo y Planificación Estratégica  Gestión de Recursos Humanos y Compromiso  Recursos Financieros y Materiales	Liderazgo directivo Planificación Estratégica  Compromiso Desarrollo de personas  Gestión de recursos financieros Gestión de recursos materiales	<b>ORDINAL</b> Escala de Likert  ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente desacuerdo
<b>VARIABLE (V<sub>2</sub>):</b> <b>Calidad de Servicio</b>	En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a que es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.(Duque,2005)	<b>3</b> Para determinar los aspectos de la Calidad de Servicio se obtendrá la respuesta de los 20 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Tangibilidad  Confiabilidad  Capacidad de Respuesta  Seguridad  Empatía	Condiciones de la instalaciones y equipos Grado de puntualidad y confianza Condición de la información y capacidad de responder a los usuarios Grado de competencia y profesionalismo Grado de comunicación institución-usuario	<b>ORDINAL</b> Escala de Likert  ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente desacuerdo

**1** Elaboración Propia

### 1.1.1.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2 Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE (V):</b> <b>Gestión Municipal</b>	<b>3</b> Liderazgo y Planificación Estratégica	Liderazgo directivo Planificación Estratégica	<p>1. Puede observar usted que en la municipalidad provincial de Acobamba, las autoridades y directivos influyen en los trabajadores a través del ejemplo.</p> <p>2. La labor que las autoridades de la municipalidad provincial de Acobamba realizan, inspiran a un mejor desempeño en los trabajadores. <b>10</b></p> <p>3. Usted percibe que el liderazgo de los directivos fomenta con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad provincial de Acobamba. <b>3</b></p> <p>4. Cree usted que se difunde a nivel de la municipalidad provincial de Acobamba los objetivos estratégicos institucionales, por eso es que los colaboradores realizan <b>3</b>irectamente su función.</p> <p>5. Existe un diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad provincial de Acobamba con prioridad. <b>3</b></p>	<b>1</b> <b>CUESTIONARIO</b>	<p><b>ORDINAL</b></p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Muy de acuerdo</li> <li>● De acuerdo</li> <li>● Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>● En desacuerdo</li> <li>● Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
	Gestión de Recursos Humanos y Compromiso	Compromiso de Desarrollo de personas	<p>6. Se gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para realizar el mayor esfuerzo y así alcanzar el logro de los objetivos de la municipalidad provincial de Acobamba.</p> <p>7. Existe compromiso de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Acobamba en la mejora del servicio que se brinda a los vecinos. <b>3</b></p> <p>8. Puede usted observar que los trabajadores de la Municipalidad provincial de Acobamba se encuentran comprometidos con el cuidado de los bienes financieros.</p>		



			<p>10 materiales e infraestructura.</p> <p>9. En la municipalidad provincial de Acobamba existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización.</p> <p>10. Existe preocupación desde la municipalidad provincial de Acobamba por reconocer la labor destacada de los trabajadores.</p> <p>11. Los trabajadores de la municipalidad provincial de Acobamba reciben orientaciones oportunas de los directivos para realizar mejor su labor.</p> <p>12. En la municipalidad provincial de Acobamba se distribuye <b>2</b> manera transparente los recursos financieros recaudados, en la población. <b>3</b></p> <p>13. Se informa periódicamente los ingresos que se genera en la municipalidad provincial de Acobamba. <b>3</b></p> <p>14. En la municipalidad provincial de Acobamba existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad.</p> <p>15. Considera usted que existe disponibilidad de herramientas de trabajo (materiales de escritorio, equipos) para que el personal pueda cumplir con las labores asignadas por los directivos de la municipalidad provincial de Acobamba.</p>		
	<p><b>3</b> Recursos Financieros y Materiales</p>	<p>Gestión de recursos financieros</p> <p>Gestión de recursos materiales</p>	<p>1. El personal de servicio tiene equipos que cumplan con las condiciones sanitarias.</p> <p>2. Las instalaciones físicas de la Municipalidad provincial de Acobamba son visualmente atractivas, dispone de señalización.</p> <p>3. El personal tiene apariencia limpia y se encuentran debidamente uniformados.</p> <p>4. Los elementos materiales (folletos, documentos y similares son visualmente atractivos).</p>		<p><b>2</b> ORDINAL</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Muy de acuerdo</li> <li>● De acuerdo</li> <li>● Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> </ul>

	Confiabilidad	Grado de puntualidad y confianza	<p>5. Cuando el personal promete realizar algún tipo de trámite en favor del usuario, este lo cumple en el menor tiempo posible.</p> <p>6. Cuando un usuario tiene un problema, el personal muestra un sincero interés por solucionarlo</p> <p>7. El personal realiza su trabajo dentro del horario establecido por la Municipalidad provincial de Acobamba (jornada laboral) y no se retira antes.</p> <p>8. Usted puede evidenciar que la jefatura realiza el seguimiento respectivo para el cumplimiento de lo establecido por parte del personal.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>2</b> En desacuerdo</li> <li>● Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
Capacidad de Respuesta	Condición de la información y capacidad de responder a los usuarios		<p>9. El personal comunica a los usuarios el tiempo que durara el servicio solicitado.</p> <p>10. El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba siempre está dispuesto a ayudar a sus usuarios.</p> <p>11. El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba siempre está dispuesto a ofrecer un servicio rápido y eficiente a los usuarios.</p> <p>12. El personal nunca está ocupado para responder a las inquietudes de los usuarios.</p>		
Seguridad	Grado de competencia y profesionalismo		<p>13. El comportamiento del personal de la Municipalidad provincial de Acobamba transmite confianza a los usuarios.</p> <p>14. Los usuarios se sienten seguros con el servicio que reciben por parte del personal de la Municipalidad provincial de Acobamba.</p> <p>15. El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba es siempre amable con los usuarios.</p> <p>16. El personal conoce lo suficiente de sus funciones y de la misión de la Municipalidad provincial de Acobamba, para guiar correctamente a la persona que tiene alguna inquietud sobre un proceso en particular.</p>		

	Empatía	Grado de comunicación-institución-usuario	<p>17. El personal de la <b>Municipalidad provincial de Acobamba</b> brinda a los usuarios una atención personalizada.</p> <p>18. El personal de la <b>Municipalidad provincial de Acobamba</b> cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.</p> <p>19. La <b>Municipalidad provincial de Acobamba</b>, cuenta con una plataforma virtual, la cual le permite absolver las dudas de los usuarios a tiempo real.</p> <p>20. El personal comprende las necesidades específicas de los usuarios.</p>		
--	---------	---	---	--	--

Elaboración Propia

## <sup>2</sup> CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1. Método General

Para desarrollar el presente estudio se empleó el método científico, que viene a ser un proceso sistemático que permite la generación y la verificación de conocimientos científicos sobre la realidad; en primer lugar, se identifica el problema, y se da una respuesta adelantada mediante una hipótesis, la que debe ser probada para llegar a un nuevo conocimiento, (Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero, 2018)

##### <sup>2</sup> 4.1.2. Método Especifico

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se usó como método específico el <sup>16</sup> método Hipotético – Deductivo.

El método hipotético-deductivo es uno de los modelos para describir al método científico, basado en un ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas. Está compuesto por los siguientes pasos esenciales: Observar el fenómeno a estudiar. (Bernal, 2010)

## 4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

“El “tipo de investigación empleado es Básica; para Hernández (2018), Se denomina investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico ya que se aplicarán instrumentos en relación a las teorías, en relación a Gestión Municipal y la Calidad de Servicio, en este caso viene a ser la Municipalidad Provincial de Acobamba -Huancavelica.

## 4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La “investigación es de tipo correlacional, porque como sugiere Gómez M. M. (2006), determina las características importantes sobre la Gestión Municipal, identificando en sus propias palabras, y de manera independiente, cada uno de los indicadores que nos hemos propuesto en la matriz de variables, que más adelante detallamos; ilustrando las teorías y conceptos del marco” teórico. “El estudio es correlacional, porque es reconocido que tan importante es la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio .Obtener una imagen sobre la Calidad de servicio, que nos permitirá relacionar la Gestión Municipal con la Calidad de Servicio; para lo cual, siguiendo las recomendaciones de” (R.Bogdan,1986), “se analizara y codificara paralelamente los datos seleccionados que nos dejará “refinar” los conceptos manejados en el marco teórico .Dada la variedad de los datos de análisis, hemos optado por tener en cuenta en la propia indagación la utilización de procedimientos de índole cualitativo.

#### 1 4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

“La “investigación tiene un diseño no experimental, de corte transversal y explicativo (Hernández, 2018), debido a que no se realizaron experimentos para obtener resultados. Asimismo, la información recopilada se obtuvo al mismo tiempo de la muestra. Y es explicativo, dado que la unidad de estudio era la misma, se consideró la unidad de estudio para el análisis de la Municipalidad Provincial de Acobamba -Huancavelica.

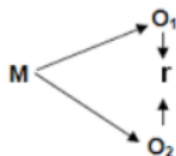
Donde:

M = Muestra de investigación,

O1 = Observación de la variable 1: Gestión Municipal

O2 = Observación de la variable 2: Calidad de Servicio

r = Correlación de las variables de estudio



#### 2 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 4.5.1. Población de Estudio

Para Oseda Gago (2011), “población es el número total de observaciones estudiadas, la muestra es parte de la población que tiene las características tomadas en consideración y delimitadas para investigación”.

“Desde este punto de vista la Población estudiada, son todos los miembros de la empresa; en el periodo, 2021, la cual asciende a un total de 33524 usuarios de

la Municipalidad Provincial de Acobamba, quienes explican los detalles acerca de la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio, mediante sus respuestas”.

#### 2 4.5.2 Tamaño de la Muestra

“Según Hernández (2010), “Mencionan que las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos tienen características particulares, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 176). Se utilizará la fórmula de población infinita”...

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 380$$

Donde:

- $Z^2 = 1.96$  (El nivel de confianza será del 95%)
- $p =$  Probabilidad de éxito (en este caso  $50\% = 0.50$ )
- $q =$  Probabilidad de fracaso (en este caso  $1 - 0.50 = 0.50$ )
- $e^2 =$  Precisión (margen de error). En este caso es de 5%

Por lo tanto, aplicando la fórmula de determinación de muestra se calculó que para la presente investigación la muestra estará conformada por 380 usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba.

## 4.6. <sup>2</sup> TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 4.6.1. Técnicas de recolección de datos

La “técnica para la recolección de datos es la encuesta Bernal C. (2010), la cual se aplicará a la unidad de análisis respectiva. Esta técnica permitirá acopiar información de los miembros de la” **Institución**.

### 4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para “la recolección de datos se empleará como instrumentos los cuestionarios: El primer cuestionario se referirá a la Gestión Municipal, El segundo cuestionario, referido a la Calidad de Servicio. No tiene tiempo estimado de aplicación. Ambos cuestionarios, fueron adaptados y tomados de los autores que tiene amplia” <sup>2</sup> **aplicabilidad**.

Estos cuestionarios pueden encontrarse en los anexos.

#### <sup>2</sup> **Baremo de interpretación del coeficiente de correlación**

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

El coeficiente de correlación se halló mediante rho Spearman

\*Baremo: Son procesos numéricos utilizados para organizar o clasificar mediante niveles y rangos las variables y dimensiones de estudio mediante tablas y figuras.

#### <sup>6</sup> **Validación y confiabilidad del instrumento**

Rusque (2003), sostuvo que:

Todo proceso de **validez** está relacionado al uso de instrumentos de recolección de datos, a fin de medir y poder responder a las interrogantes planteadas, evaluado por



los juicios de expertos, por otro lado, la fiabilidad es un proceso estadístico que mide y determina que los instrumentos responderán de manera independiente cada una de las variables de estudio (p. 134)

### **Validez.**

Proceso que se realizó mediante la intervención y participación de profesionales (juicio de expertos), expertos calificados de las Universidades, quienes observarán y analizarán si las formulaciones de los ítems respectivos de los instrumentos son aplicables para la investigación.

El proceso de validez de los instrumentos se realizará de acuerdo a los criterios de claridad, relevancia y pertinencia que las preguntas formuladas guardan relación y coherencias con las dimensiones y variables de estudio.

### **Análisis de confiabilidad**

Para poder obtener la fiabilidad de los instrumentos fue necesario utilizar el Alpha de Cronbach, a fin de garantizar que el proceso de recolección fue confiable para ambas variables de estudio.

La fórmula de Alfa de Cronbach, para obtener la fiabilidad de los instrumentos de manera individual.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianza de los ítems

$K$  : Número de ítems

$S_T^2$  : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Para Sampieri & Mendoza (2018) precisa que toda aplicación o uso de instrumentos tiene que ser fiable ante el proceso de recolección, es decir, obtener resultados de manera consistente y coherentes. (p. 200)

**Variable: Gestión Municipal**

Número de preguntas	$k=$	15
Varianza total	$S^2_T=$	34.89
Sumatoria Desv est cada pregunta	$\sum S^2_i=$	5.91

$\alpha=$	1.01
-----------	------

**Figura 2** Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Crombach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente



6

Nota. La presente figura determinará el nivel o rango de confiabilidad para las variables de estudio de acuerdo al proceso de aplicación estadística del Alfa de Cronbach, después de aplicar la fórmula se obtiene  $\alpha= 1.01$ , la valoración de la fiabilidad es excelente.

**Variable: Calidad de Servicio**

Número de preguntas	$k=$	20
Varianza total	$S^2_T=$	267.655
Sumatoria Desv est cada pregunta	$\sum S^2_i=$	16.360

$\alpha=$	1.01
-----------	------

**Figura 3** Intervalo que pertenece al Coeficiente alfa de Crombach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

<sup>6</sup> Nota. La presente figura determinará el nivel o rango de confiabilidad para las variables de estudio de acuerdo al proceso de aplicación estadística del Alfa de Cronbach, después de aplicar la fórmula se

<sup>5</sup> **4.6.3. Procedimiento de recolección de datos**

Según (Sampieri, 2018) “el análisis de datos consiste en la ejecución de una serie de métodos estadísticos relacionados con la demostración de la hipótesis planteada en la investigación y el logro de objetivos, tales como tablas de frecuencia, gráficos y análisis a través de algunos cálculos, para que sean consistentes con el objetivo, tipo y proyecto de” **investigación**.

“Los “datos se recopilarán del cuestionario, de modo que sea posible obtener la mayor cantidad de información posible y requerida por este tipo de” investigación.

#### 4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:

- Validación de expertos de los instrumentos”.
- “Recojo de información de los colaboradores”
- “Aplicación de los instrumentos a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acobamba.

#### 4.8. <sup>1</sup> ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las consideraciones para la redacción del trabajo fue lo siguiente:

- a. La “redacción de las citas bibliográficas he desarrollado y desarrollaré teniendo en cuenta las Normas” APA.
- b. El “presente trabajo de investigación es auténtico, se ha desarrollado en la Municipalidad Provincial de Acobamba -Huancavelica
- c. Con “respecto a las similitudes estamos dispuestas a la evaluación correspondiente con el programa” Turnitin.
- d. Los “datos de la instrumentalización se evidenciaron con sus respectivos” documentos.
- e. No “se consignan ninguna información con” fraude.

“El “presente proyecto de tesis es de nuestra autoría, por el cual nos sometemos a trabajar cumpliendo con las normas establecidas de la investigación” científica.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Se presenta los resultados del estudio: Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba -Huancavelica, 2021

##### 5.1.1 Resultado descriptivo de la variable Gestión Municipal en la Municipalidad de Acobamba -Huancavelica, 2021

Las dimensiones de la variable son: Liderazgo y Planificación Estratégica, Gestión de Recursos Humanos y Compromiso, Recursos Financieros y Materiales

**Tabla 3**

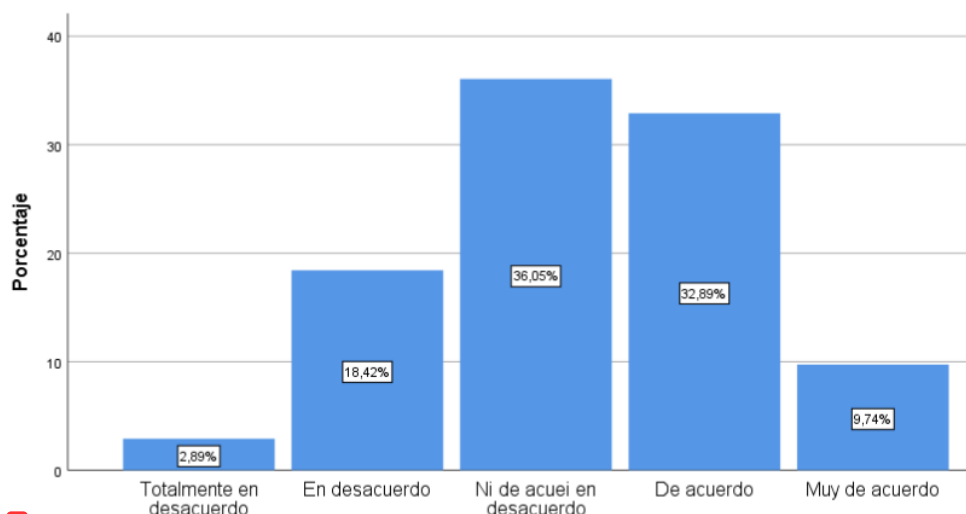
*Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	2,9
En desacuerdo	70	18,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	137	36,1
De acuerdo	125	32,9
Muy de acuerdo	37	9,7
Total	380	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

**Figura 4**

<sup>2</sup> *Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica, 2021*



<sup>1</sup> Fuente: Tabla 3

**Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 3 se observa que un 36 % (137) indicaron que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Gestión Municipal, también el 32.89 % (125) indicaron que están de acuerdo con la Gestión Municipal, por otro lado, el 18.42% (70) indicaron que están en desacuerdo con la Gestión Municipal, además el 2.9% (11) señalaron que están totalmente en desacuerdo con la Gestión Municipal, finalmente el 9.74 % (37) indicaron que están muy de acuerdo con la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica, 2021.

**Tabla 4**

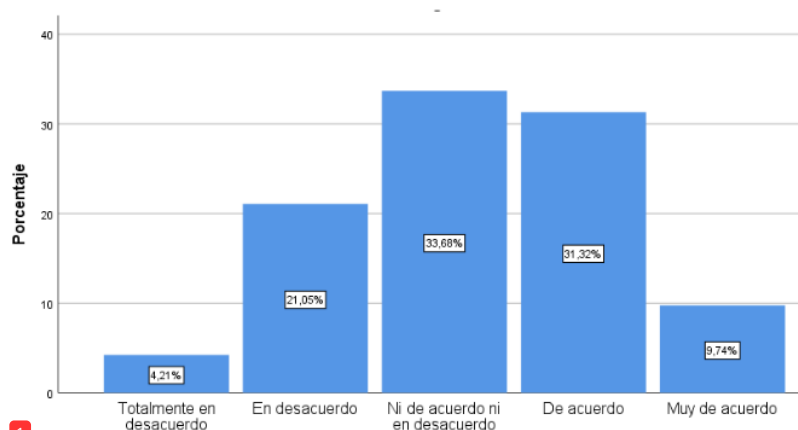
<sup>3</sup> *Liderazgo y Planificación Estratégica en la Municipalidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica, 2021*

	Frecuencia	Porcentaje
<sup>1</sup> Totalmente en desacuerdo	16	4,2
En desacuerdo	80	21,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	128	33,7
De acuerdo	119	31,3
Muy de acuerdo	37	9,7
<sup>5</sup> Total	380	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

**Figura 5**

**1** Liderazgo y Planificación en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021



**1**  
Fuente: Tabla 4

**Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 4 se observa que un 33.7 % (128) indico que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el Liderazgo y Planificación, por otro lado 31.3 % (119) indicaron que están de acuerdo con el Liderazgo y Planificación, además el 21% (80) indico que está en desacuerdo con el Liderazgo y Planificación, también el 9.7 % (37) indico que está muy de acuerdo con el Liderazgo y Planificación , finalmente 4.2% (16) señalo que está totalmente en desacuerdo con el Liderazgo y Planificación **5**

en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

**Tabla 5**

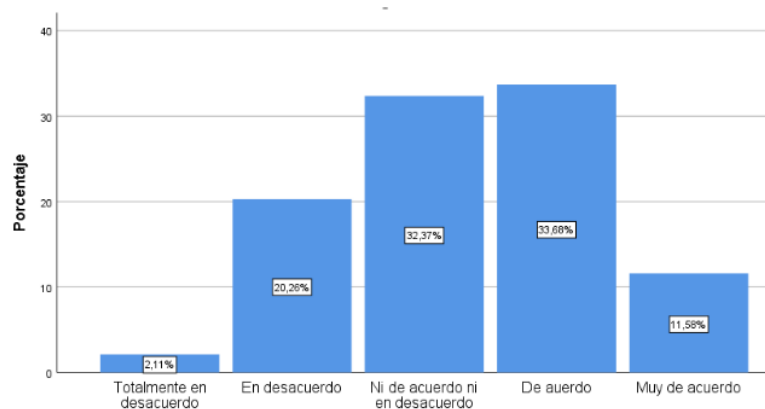
Gestión de recursos humanos y compromiso en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021

	<b>7</b> Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	2,1
En desacuerdo	77	20,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	32,4
De acuerdo	128	33,7
Muy de acuerdo	44	11,6
<b>5</b> Total	380	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

**Figura 6**

**2**  
Gestión de recursos humanos y compromiso en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica, 2021

**1**

Fuente: Tabla 5

**Interpretación:**

En la tabla 5 y figura 5 se observa que un 33.7 % (128) indicaron que están de acuerdo con la gestión de recursos humanos y compromiso, por otro lado el 32.37 % (123) indicó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión de recursos humanos y compromiso, además el 20.26% (77) indicó que está en desacuerdo con la gestión de recursos humanos y compromiso, también el 11.6 % (44) indicó que está muy de acuerdo con la gestión de recursos humanos y compromiso, finalmente el 2.1% (8) señaló que está totalmente en desacuerdo con la gestión de recursos humanos y compromiso en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica, 2021.



**Tabla 6**

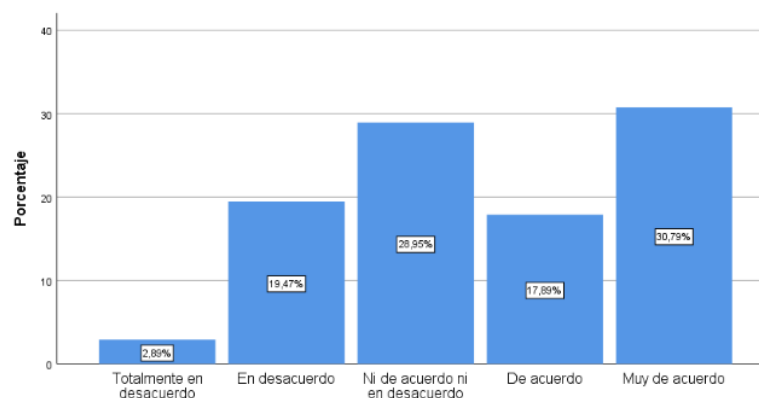
*Recursos Financiero y Materiales en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021*

	7 Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	2,9
En desacuerdo	74	19,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	28,9
De acuerdo	68	17,9
Muy de acuerdo	117	30,8
5 Total	380	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

**Figura 7**

*Recursos Financieros y Materiales en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021*



1  
Fuente: Tabla 6

### **Interpretación:**

En la tabla 6 y figura 6 se observa que un 30.8 % (117) indico que está muy de acuerdo con los Recursos Financieros y Materiales, además el 28.9 % (110) indico que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con los Recursos Financieros y Materiales, por otro lado el 20.26% (77) indico que está en desacuerdo con los Recursos Financieros y Materiales, también el 17.9 % (68) indicaron que están de acuerdo con los Recursos Financieros y Materiales, finalmente 2.9% (11) señalo que está totalmente en desacuerdo con los

Recursos Financieros y Materiales en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

### 1 5.1.2 Estudio descriptivo de la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad de Acobamba -Huancavelica, 2021

Las dimensiones de la variable fueron: Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad

Tabla 7

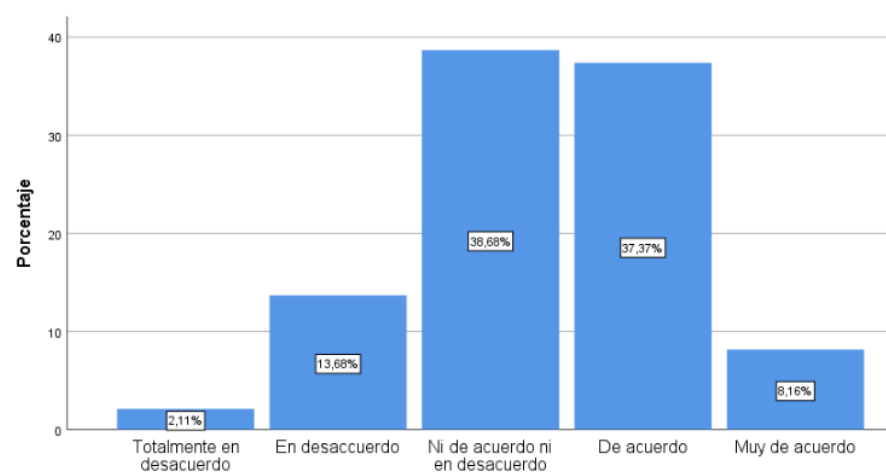
3 Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021

	7 Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	2,1
En desacuerdo	52	13,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	147	38,7
De acuerdo	142	37,4
Muy de acuerdo	31	8,2
Total	380	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Figura 8

Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021



1 Fuente: Tabla 7

### Interpretación

En la tabla 7 y figura 7 se observa que un 38.7 % (147) indico que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Calidad de Servicio, por otro lado el 37.4 % (142) indicaron que están de acuerdo con la Calidad de Servicio, además el 13.68 % (52) indico que está en desacuerdo con la Calidad de Servicio, también 8.2 % (31) indico que está muy de acuerdo con la Calidad de Servicio, finalmente 2.1% (8) señaló que está totalmente en desacuerdo con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

### Tabla 8

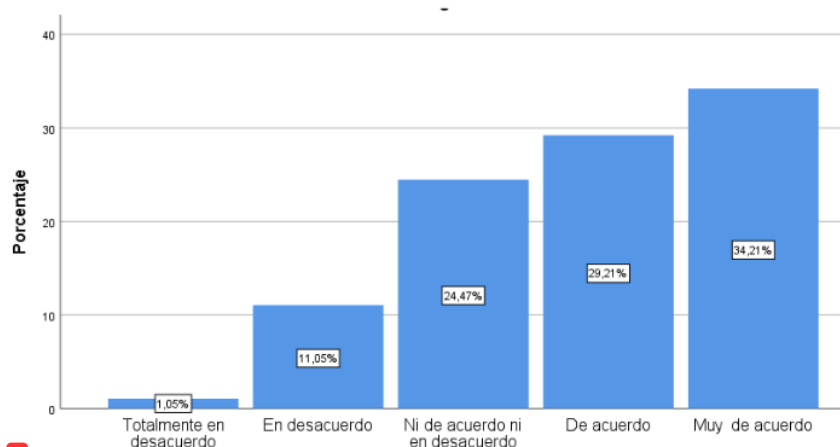
Tangibilidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021

	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	4	1,1
En desacuerdo	42	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93	24,5
De acuerdo	111	29,2
Muy de acuerdo	130	34,2
5 Total	380	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

**Figura 9**

*Tangibilidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021*



1

Fuente: Tabla 8

### Interpretación

En la tabla 8 y figura 8 se observa que un 37.4 % (142) indicaron que están de acuerdo con la tangibilidad, por otro lado, el 29.2 % (111) indicó que está muy de acuerdo con la tangibilidad, además el 24.5 % (93) indicó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la tangibilidad, también el 11.1 % (42) indicó que está en desacuerdo con la tangibilidad, finalmente 1% (4) señaló que está totalmente en desacuerdo con la tangibilidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

**Tabla 9**

*Confiability en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021*

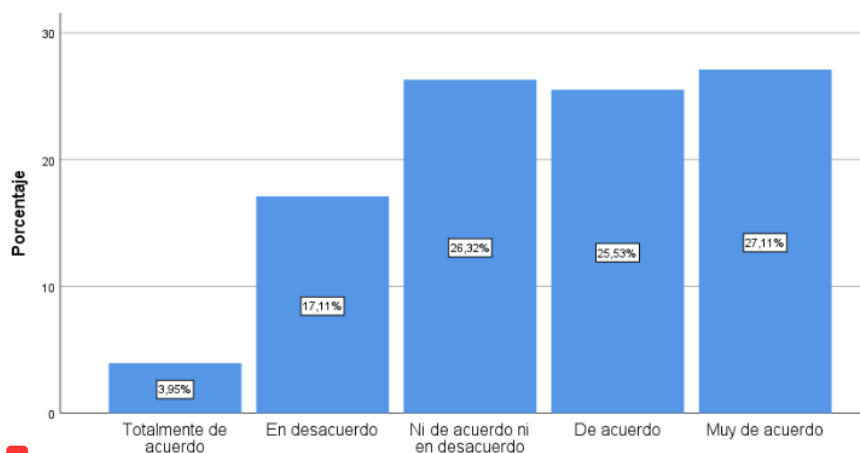
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	3,9
En desacuerdo	65	17,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	26,3
De acuerdo	97	25,5
Muy de acuerdo	103	27,1
Total	380	100,0

11

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

**Figura 10**

Confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021



1

Fuente: Tabla 9

### Interpretación

En la tabla 9 y figura 9 se observa que un 27.1 % (103) indico que está muy de acuerdo con la confiabilidad, además el 26.3 % (100) indico que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la confiabilidad , por otro lado el 25.5 % (97) indicaron que están de acuerdo con la confiabilidad ,además el 17.1 % (65) indico que está en desacuerdo con la confiabilidad , finalmente el 3.9% (15) señalo que está totalmente en desacuerdo con la Confiabilidad en la <sup>22</sup> Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

**Tabla 10**

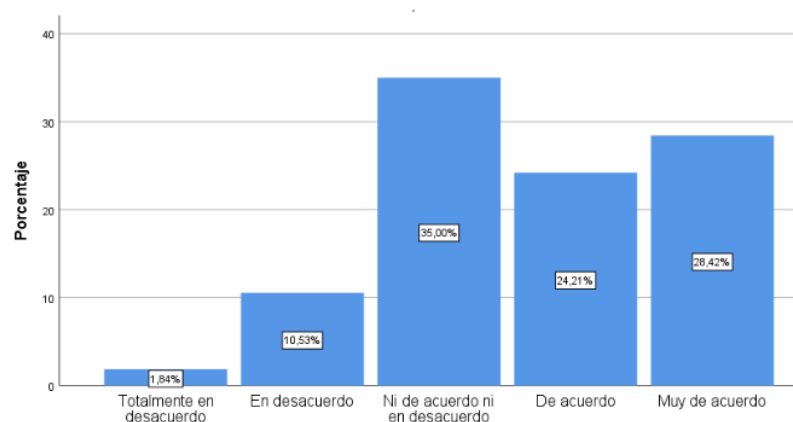
Capacidad de respuesta en la Municipalidad De acobamba-Huancavelica,2021

	<sup>7</sup> Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	1,8
En desacuerdo	40	10,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	133	35,0
De acuerdo	92	24,2
Muy de acuerdo	108	28,4
<sup>11</sup> Total	380	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

**Figura 11**

Capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica 2021



1

Fuente: Tabla 10

### Interpretación

En la tabla 10 y figura 10 se observa que un 35 % (133) indico que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la capacidad de respuesta , por otro lado el 28.4 % (108) indico que está muy de acuerdo con la capacidad de respuesta ,además el 24.2 % (92) indicaron que están de acuerdo con la capacidad de respuesta ,también el 10.5 % (40) indico que está en desacuerdo con la capacidad de respuesta, finalmente el 1.8% (7) señalo que está totalmente en desacuerdo con la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

**Tabla 11**

Seguridad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica, 2021

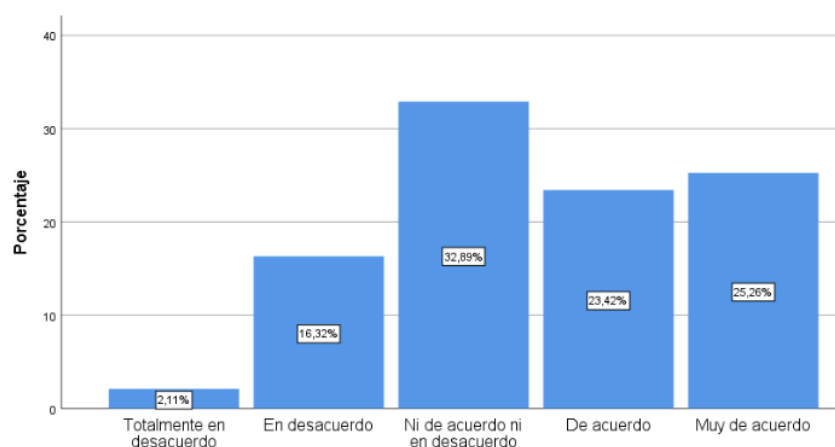
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	2,1
En desacuerdo	62	16,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	125	32,9
De acuerdo	89	23,4
Muy de acuerdo	96	25,3
Total	380	100,0

11

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

**Figura 12**

Seguridad en la Municipalidad de Acobamba-Huancavelica,2021



1

Fuente: Tabla 11

### Interpretación

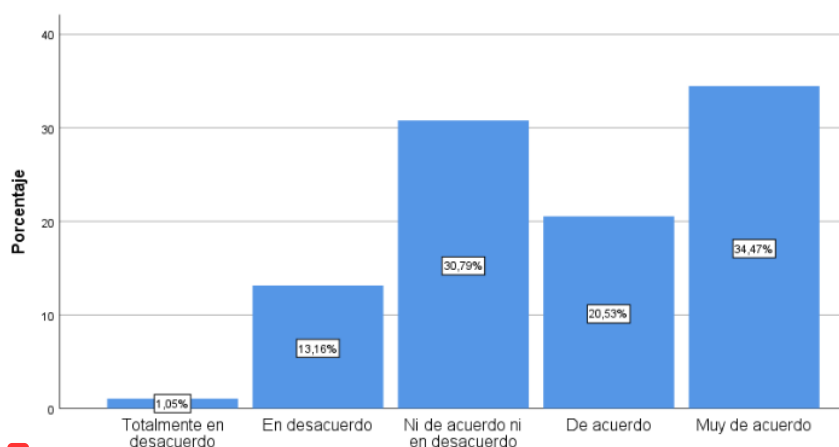
En la tabla 11 y figura 11 se observa que un 32.9 % (125) indico que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la seguridad, por otro lado el 25.3 % (96) indico que está muy de acuerdo con la seguridad, además el 23.4 % (89) indicaron que están de acuerdo con la seguridad el, también 16.3 % (62) indico que está en desacuerdo con la seguridad, finalmente el 2.1% (8) señalo que está totalmente en desacuerdo con la seguridad en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

**Tabla 12**

Empatía en la Municipalidad de Acobamba-Huancavelic,2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	1,1
En desacuerdo	50	13,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	117	30,8
De acuerdo	78	20,5
Muy de acuerdo	131	34,5
Total	380	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

**Figura 13***Empatía en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021*

1

Fuente: Tabla 10

**Interpretación**

En la tabla 12 y figura 12 se observa que un 34.5 % (131) indico que está muy de acuerdo con la empatía, además el 30.8 % (117) indico que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la empatía, también el 20.5 % (78) indicaron que están de acuerdo con la empatía, también 13.2 % (50) indico que está en desacuerdo con la empatía, finalmente 1.1% (4) señalo que está totalmente en desacuerdo con la empatía en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

3

**3.2 Contraste de hipótesis**

En base a objetivos e hipótesis

### 5.2.1 Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Acobamba-Huancavelica, 2021

**Objetivo General**

Establecer la relación que existe entre la Gestión Municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021



## Baremos de interpretación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

La relación se halló mediante el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall

### Correlaciones

		VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Tau_b de Kendall	VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 ,
		N	380
	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,708** ,000
		N	380

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

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.708$  y significación bilateral de  $p=0.000$ , por ende, se establece que la relación que existe entre la gestión Municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, es considerable.

### Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la Gestión Municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

### Prueba de Hipótesis

#### 1. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre la Gestión Municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

$H_a$ :  $\tau = 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre la Gestión Municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

$\tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 20.61$

$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.708$

$N = 380$

4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



La relación  $Z$  ca  $> Z$  cr  $20.61 > 2.58$ , ampara rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la y la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

### Objetivo específico 1

1 Establecer la relación que existe entre el Liderazgo y Planificación y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

1 Para establecer la relación se empleó el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall

#### Correlaciones

			LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL
Tau_b de Kendall	LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	3 Coeficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

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

3 El coeficiente tau b es  $\tau = 0.787$  y significación bilateral de  $p=0.010$ , por tanto, se establece que 2 la relación que existe entre el Liderazgo y Planificación y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, es considerable.

### Hipótesis específica 1

1 Existe una relación significativa entre el Liderazgo y Planificación y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

#### 3 Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el Liderazgo y Planificación y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

$H_0: \tau = 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre el Liderazgo y Planificación y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

$\tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 22.91$

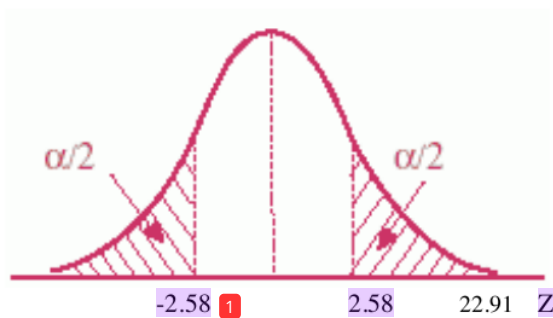
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.787$

$N = 380$

4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



La relación  $Z_{ca} > Z_{cr}$   $20.61 > 2.58$ , ampara rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna.

**5. Toma de decisión**

Existe relación significativa entre el Liderazgo y Planificación y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

## Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021

Para establecer la relación se empleó el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall

### Correlaciones

			GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y COMPROMIS OI	VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL
Tau_b de Kendall	GESTION DE	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
	RECURSOS HUMANOS Y COMPROMISOI	Sig. (bilateral) N	.	,000 380
	VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 380	. 380

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

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.844$  y significación bilateral de  $p=0.010$ , por tanto, se establece que la relación que existe entre Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica-2021, es considerable.

## Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

## Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

$H_0$ :  $\tau = 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

$$\tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 24.57$

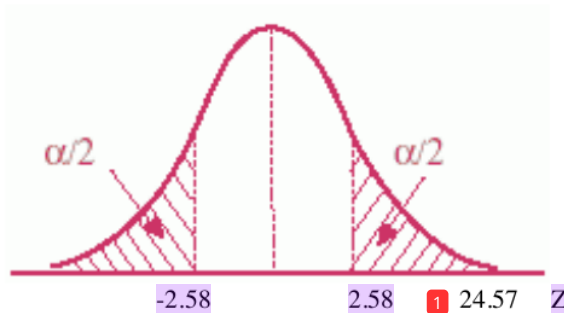
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.844$$

$$N = 380$$

4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



La relación  $Z_{ca} > Z_{cr}$  es  $24.57 > 2.58$ , ampara rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**5. Toma de decisión**

Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021

### Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021

Para establecer la relación se empleó el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall

Correlaciones			RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES	VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL
Tau_b de Kendall	RECURSOS	Coeficiente de	1,000	,797**
	FINANCIEROS Y	correlación		
	MATERIALES	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	VARIABLE GESTIÓN	Coeficiente de	,797**	1,000
	MUNICIPAL	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

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

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.796$  y significación bilateral de  $p=0.010$ , por tanto, se establece que la relación que existe entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, es considerable.

### Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

### Prueba de hipótesis

2. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

$H_0: \tau = 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021.

$\tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 23.20$

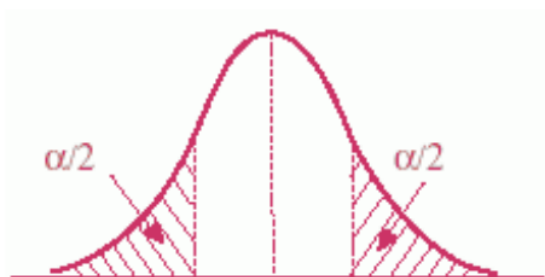
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.797$

$N = 380$

6. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



La relación  $Z$  ca  $> Z$  cr  $2457 > 2.58$ , ampara rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna.

7. Toma de decisión

Existe relación significativa entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021



## <sup>1</sup> ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. En líneas generales podemos considerar que, de acuerdo al objetivo general que es <sup>5</sup> establecer la relación que existe entre la gestión municipalidad y la calidad de servicio en la Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, de los resultados <sup>1</sup> encontrados en la presente investigación, se concluye, <sup>3</sup> que existe relación significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, teniendo como resultado <sup>2</sup> que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.708$  y significación bilateral de  $p=0.000$ , por ende, se establece que la relación que existe entre la gestión Municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, es considerable, <sup>2</sup> respondiendo así al objetivo general de la investigación.

Así mismo ocurre cuando se observa en el estudio realizado por Rodríguez (2018) en la tesis <sup>1</sup> Gestión y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero; para tener la Licenciatura en <sup>1</sup> Administración y Sistemas en la Universidad Peruana “Los Andes”. Concluye que la significancia o importancia de 0,05 nos indica que hay una correlación <sup>1</sup> significativa entre la conducción y la calidad del servicio en la <sup>1</sup> Municipalidad ya mencionada el año 2017. (calculada  $0.399 >$  crítica =  $0.3620$ ). Asimismo, existe correlación significativa entre la planificación de acciones, la ejecución de actividades, el control de acciones <sup>1</sup> y la calidad del servicio del Municipio del distrito de San José de Quero 2017. Definitivamente se ha establecido que existe correlación importante entre el mejoramiento de las acciones <sup>1</sup> y la calidad del servicio del Municipio de San José de Quero 2017.

2. Por otro lado, encontramos que de acuerdo al <sup>2</sup> objetivo específico 1 que es establecer la relación que existe entre el Liderazgo y Planificación Estratégica y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021. Se considera <sup>2</sup> que el coeficiente tau b es  $\tau$

= 0.787 y significación bilateral de  $p=0.010$ , por tanto, se establece que la relación que existe entre el Liderazgo y Planificación y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica, 2021, es considerable. Así se responde al objetivo específico 1.

Para Trianda (2018) en la tesis La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó, para optar el grado de magister en Administración en la Universidad Santo Tomás; Bogotá, Colombia. Concluye en su investigación que el estudio hecho dejó muchas instrucciones así tenemos: Las municipalidades no consiguen ser observados como entidades solitarias, y como organismos de gestión y políticos añejas o viejas; porque estos contribuyen gran parte del desarrollo que posee la nación. Por ello consideramos seriamente que las municipalidades deben ser observadas como entidades de crecimiento y progreso que le contribuyen al Estado, conjuntamente, tienen grandes extensiones de recursos que la naturaleza les brinda y ser en todo caso auto sostenible.

3. Además, de acuerdo al objetivo 2 que es establecer la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica, 2021 se encontró a través de la investigación que: el coeficiente tau b es  $\tau = 0.844$  y significación bilateral de  $p=0.010$ , por tanto, se establece que la relación que existe entre Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica-2021, es considerable, de esta manera se responde al objetivo 2.

Para Perales (2018) en la tesis Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ica - 2018, para optar el grado de magister en la Universidad César Vallejo; Trujillo, Perú. En la que concluye que en base a los datos se

ha conseguido establecer <sup>3</sup> que la gestión del municipio se correlaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de  $r = 0,836$  y una significancia de 0,000 mínimo a la zona crítica 0,05. De esta manera, la gestión del municipio se correlaciona importantemente <sup>3</sup> con los servicios públicos de fomento económico y seguridad de la Municipalidad.

4. Por otro lado, de acuerdo al objetivo 3 que es establecer la relación que existe entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica, 2021, el coeficiente tau b es  $\tau = 0,796$  y significación bilateral de  $p=0,010$ , por tanto, se <sup>2</sup> establece que la relación que existe entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica, 2021, es considerable. Así responde al objetivo 3.

Se puede evidenciar que para Fabián (2020) en la tesis <sup>3</sup> Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de los Olivos, Lima – Perú 2020, <sup>14</sup> para tener el grado de magister en la UCV; Lima, Perú. Concluye que hay correlación entre la gestión del municipio y <sup>3</sup> calidad de atención al vecino en el Municipio de Los Olivos, 2020, porque las resultas revelan <sup>19</sup> un coeficiente de 0,432 la que se halla dentro del rango de alto positivo y la significancia exhibe un p valor =  $0,000 < 0,05$ . De esta manera, hay correlación entre el planteamiento y la organización, la orientación, el control y el atributo de atención al vecino en el Municipio de Los Olivos, 2020.

- <sup>1</sup> 5. Es por todo lo antes mencionado que cada organización ya sea pública o privada debe de contar con programas en la cual se trabaje la Gestión, ya que pudimos evidenciar a través de sus dimensiones de las variables trabajadas que los colaboradores están interesados en mejorar la labor que realizan, pero para esto la institución a través de sus directivos deben de realizar programas orientados a fortalecer las habilidades de los

colaboradores y esto a su vez ayudara a mejorar la calidad de servicio, obteniendo cada vez más, mejores resultados .

## <sup>1</sup> CONCLUSIONES

1. En la investigación queda demostrada que la Gestión Municipal se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba, de acuerdo a la investigación realizada se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.708$  y significación bilateral de  $p=0.000$ , por ende, se establece que la relación que existe entre la gestión Municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, es considerable. Se concluye, que existe relación significativa entre la y la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, con un nivel de significancia del 99%, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación, llegando a comprobar que la Gestión Municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros.
2. Se logró comprobar que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.787$  y significación bilateral de  $p=0.010$ , por tanto, se establece que la relación que existe entre el Liderazgo y Planificación y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, es considerable. Se concluye, que existe relación significativa entre el Liderazgo y Planificación y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, con un nivel de significancia del 99%. Es necesario mencionar que el liderazgo y la planificación, en ellas se valora la fortaleza del liderazgo dirigente en busca elementos sobre la fortaleza del liderazgo al expresar manejos de las entidades de gran influencia; si el trabajo de los que gerencian las municipalidades, tienden a un mejoramiento en el trabajo del personal, si los directores animan con su ejemplo la sabiduría de excelentísimo en las municipalidades.

3. Por otro lado, el coeficiente tau b es  $\tau = 0.844$  y significación bilateral de  $p=0.010$ , por tanto, se establece la relación que existe entre Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica-2021, es considerable. Se concluye que existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, con un nivel de significancia del 99%. Es necesario mencionar que en esta dimensión se valora si el municipio gestiona convenientemente el adeudo organizacional de la mano de obra para el mejoramiento de la atención que se da al vecindario, si los mano de obra del municipio se hallan complicados con el pulcro de los productos de carácter financiero, materiales directos y construcción; si en el municipio hay un manejo de perfeccionamiento o desarrollo de los individuos, mediante actividades de adiestramiento, modernización y/o especialidad, si hay intranquilidad desde el municipio por mostrarse de acuerdo con la labor manifiesta de los recursos humanos.
4. Finalmente se logró comprobar también que coeficiente tau b es  $\tau = 0.796$  y significación bilateral de  $p=0.010$ , por tanto, se establece que la relación que existe entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, es considerable, se concluyo que existe relación significativa entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica,2021, con un nivel de significancia del 99%. Es por ello que debemos destacar que en esta dimensión se considera si hay una evaluación y una conveniente planificación optimar la gestión de recursos bancarios y económicos en el municipio, la gestión cristalina los recursos bancarios recolectados, la información temporal de las entradas económicas y salidas económicas que se crea en el municipio; la existencia de un manejo de compra y modernizan los recursos técnicos para dar una

atención de <sup>3</sup> calidad y la disposición de recursos materiales directos para efectuar o desempeñar con los trabajos asignados.

## **1** RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, llevar a cabo un estudio a mayor profundidad y de forma constante, con respecto a la gestión Municipal y la importancia que esta tiene con la calidad de servicio, con el objetivo de conocer la situación de la Municipalidad e implementar estrategias y actividades para su aplicación, de esta manera lograr la mejora continua y la calidad de servicio a través de una buena Gestión Municipal.
2. Es necesario tener en cuenta que cada vez que se elabore el plan, cualquiera que este sea, este debe de ser colaborativo ya que en la medida que todos los colaboradores participen en la elaboración de esta herramienta se sentirán mucho más comprometidos con ella.
3. Se recomienda utilizar el empowerment con los colaboradores, el cual consiste en delegar, otorgar o transmitir poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los trabajadores y/o equipos de trabajo de la Municipalidad para que puedan tomar decisiones, resolver problemas o ejecutar tareas sin necesidad de consultar u obtener la aprobación de sus superiores.
4. Se recomienda la participación de los colaboradores en las mesas de trabajo, tomando en cuenta sus opiniones y recomendaciones, a la vez contar con un programa de recompensas con el cual se premie el buen rendimiento de los mismos.
1. Monitorear la orientación hacia los resultados a través de una comunicación interpersonal, que permita efectuar la retroalimentación respectiva entre los empleados de la Municipalidad.
6. Promover actividades que posibiliten la liberación de emociones, conflictos, que limitan a los mismos y lograr así solventar estas situaciones y mejorar el poder e influencia de los directivos.



7. <sup>2</sup> Establecer una clara vinculación directa entre el presupuesto institucional y las acciones desarrolladas, y entre estas y la misión institucional, configurando una cadena de resultados articulados a la visión del sector correspondiente.
8. <sup>2</sup> Integrar el presupuesto con resultados mensurables, de modo que los recursos presupuestales sean asignados y efectivamente utilizados en el logro de determinados objetivos relacionados al mejoramiento de la condición de vida de la población.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Álvarez, L. (2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, municipalidad de Santa Anita Lima 2017*. Para optar el grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad César Vallejo; Trujillo, Perú.
- Arias Gallegos, y otros (s.f.) *Capacidad de respuesta*
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Leticia Gaona Figueroa.
- Briceño, V. (2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, 2016*. Para optar el título de licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo; Trujillo, Perú.
- Caldero, A. (1998). *Modelos de Gobierno Municipal, en Política y Régimen Local en la crisis de fin de siglo*. Granada, España.: CEMCI.
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Ciudad de México: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>.
- CEPLAN (2019) *Plan de desarrollo concertado*
- Dijk & Caballero-Arias (2016) *Seguridad*
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid, España.: Díaz de Santos.
- Denys, C., & Cueva, E. (2019). *Gestión municipal, niveles de percepción y confianza*. Amazonas - Perú: Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v7n2/2414-8938-academo-7-02-157.pdf>.
- Diaz, A., & Mego, O. (2018). *Propuesta de un plan estratégico para el desarrollo organizacional de la Municipalidad de Imaza en el período 2008-2012*.

Disponible en:

[https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10108/PLAN\\_10108\\_MOF%20Municipal\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10108/PLAN_10108_MOF%20Municipal_2011.pdf).

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Bogota.

Fabián, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de los Olivos, Lima – Perú 2020*. Para optar el grado de maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo; Lima, Perú.

Fisher y Navarro, 1994, Colunga, 1995, Kotler, Kotler, 1997, Zeithalm y Bitner, 2005, Duque (2005) *Calidad de Servicio*

Oседа Gago (2011) *Metodología de la Investigación*

García, D. (1997). *Hacia un nuevo modelo de gestión local*. Buenos Aires.: Oficina de Publicaciones del CBS, Universidad de Buenos Aires.

García, I. (2017). *Gestión municipal y calidad de sus servicios en discapacidad en las comunas de Ñuñoa y el bosque desde la perspectiva de actores internos y externos al Municipio*. Para optar al título profesional de Sociólogo en la Universidad de Chile; Santiago, Chile.

Gomez M.M. (2006) *Metodología de la Investigación*

Gonzales & Martínez (2017) *Análisis de la gestión municipal y la implicancia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en su eficiencia. El caso de las municipalidades rurales de Ñuble*.

Gronroos, C. (1987). *A Service Oriented Approach to Marketing of Services*. European Journal of Marketing.

Hernández, C., Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill.

- INAFED. (2015). *Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal*.
- INEI. (2019). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal*. Lima - Perú.
- López, J. (1997). *El gerente municipal. Una aproximación al cambio en la acción de gobierno y la gestión pública*. Madrid, España.: Revista de Estudios de Administración Local y Autonómica, n° 274/275 – 1.997. INAP.
- Lovelock, H. (1983). *Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights*. Journal.
- Mariana (2010) *Confidencialidad*
- Martinez (2018) *Análisis de la eficiencia técnica en la gestión municipal y sus factores de influencia. el caso de las Municipalidades de Chile*.
- Mora, C. (2015). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*.
- Nicod (1998) *Política de Gestión*.
- Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero (2018) *Metodología de Investigación*
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1991). *La reinención del gobierno*. Barcelona.: Paidós.
- Oseda Gago, D. (2011). *Metodología de la Investigación*. Huancavelica: Universidad Mayor de San Marcos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura*. . Revista de marketing.
- OIT (1993) *Seguridad en el empleo*
- Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ica - 2018*. Para optar el grado maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo; Trujillo, Perú.
- Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica*. Ica.

- Pinchi, K. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017*. Para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Ucayali; Pucallpa, Perú.
- Ramió, C. (1999). *Desarrollo Organizativo del Ayuntamiento Gerencial, en Gobierno Local y Modelo Gerencial*. Barcelona, España.: Fundación Carles Pi i Sunyer.
- R.Bogdan, S. T. (1986). *Introduccion a los metodos cualitativos de Investigacion*. Barcelona.
- Richardt, T. C. (1982). *Metodos cualitativos y cuantitativos en Investigacion Cualitativa*. Madrid.
- Rodriguez, G. P. (1996). *Metodologia de la Investigacion Educativa*.
- Rodríguez, R. (2018). *Gestión y Calidad del Servicio en La Municipalidad Distrital de San José de Quero*. Para optar El Título Profesional de Licenciada en Administración y Sistemas en la Universidad Peruana “Los Andes”.
- Rosas, & Zúñiga. (2010). *Estadística Descriptiva E Inferencial I*. Fascículo 3. Correlación y regresión lineales. Colegio de Bachilleres.
- Rosso, H. (2016). *Los efectos del liderazgo directivo sobre el desempeño de los funcionarios administrativos de la Universidad Mayor De San Andrés*. La Paz - Bolivia: Disponible en: Los efectos del liderazgo directivo sobre el desempeño de los funcionarios administrativos de la Universidad Mayor De San Andrés.
- Salinas, M. (2003). *El Municipio: Estudio Sobre un Modelo de Gestión Municipal*.
- Tamayo, M. (2000). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa Noriega editores. Cujarta edición.

Trianda, M. (2018). *La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el Departamento de Cundinamarca. Para optar el grado de magister en Administración en la Administración en la Universidad Santo Tomás; Bogotá, Perú.*

Villarroel, J. (2016). *Análisis de los factores de gestión pública municipal de la competencia de agua y saneamiento en el cantón Cotacachi, período 2014-2015. Para optar el grado de maestría en Gerencia para el Desarrollo en la Universidad Andina Simón Bolívar; Quito, Ecuador.*



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Acobamba -Huancavelica, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Establecer la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021.	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021.	<b>Variable (V1)</b>  <b>Gestión Municipal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo y Planificación Estratégica</li> <li>Gestión de Recursos Humanos y Compromiso</li> <li>Recursos Financieros y Materiales</li> </ul>	<p>M. General: Método científico M. Específicos: Hipotético, Deductivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de Investigación: No Experimental: De Corte Transversal</li> <li>Tipo de Investigación: Básica</li> <li>Nivel de Investigación: Correlacional</li> <li>Población y Muestra</li> </ul> <p>Población: 33524 Muestra: 380</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos</li> <li>Técnicas: Encuesta.</li> </ul> <p>Instrumentos: Cuestionario, Estrategias para la Recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas de Procesamiento de datos: SPSS, Excel.</li> </ul>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el Liderazgo y Planificación Estratégica y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021?  PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021?  PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021?	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> OE1. Establecer la relación que existe entre el Liderazgo y Planificación Estratégica y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021.  OE2. Establecer la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021.  OE3. Establecer la relación que existe entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICO</b> H1. Existe una relación significativa entre el Liderazgo y Planificación Estratégica y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021.  H2. Existe una relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y Compromiso y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021.  H3. Existe una relación significativa entre los Recursos Financieros y Materiales y la gestión Municipal Provincial de Acobamba-Huancavelica.2021.	<b>Variable (V2)</b>  <b>Calidad de Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tangibilidad</li> <li>Confiabilidad</li> <li>Capacidad de Respuesta</li> <li>Seguridad</li> </ul>	



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE (V<sub>1</sub>): Gestión Municipal</b>	La gestión hace referencia a la forma en la que se administran las políticas municipales. La búsqueda de la eficacia administrativa y la innovación a nivel local tienen que ver, entonces, con el estilo de gestión predominante en cada organización municipal. El concepto hace referencia a dos aspectos principales (Salinas,2033)	Para determinar los aspectos de la Gestión Municipal se obtendrá la respuesta de los 15 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Liderazgo y Planificación Estratégica  Gestión de Recursos Humanos y Compromiso  Recursos Financieros y Materiales	Liderazgo directivo Planificación Estratégica  Compromiso Desarrollo de personas  Gestión de recursos financieros Gestión de recursos materiales	<b>ORDINAL</b> Escala de Likert  ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
<b>VARIABLE (V<sub>2</sub>): Calidad de Servicio</b>	En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a que es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.(Duque,2005)	Para determinar los aspectos de la Calidad de Servicio se obtendrá la respuesta de los 20 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Tangibilidad  Confiabilidad  Capacidad de Respuesta  Seguridad  Empatía	Condiciones de la instalaciones y equipos Grado de puntualidad y confianza Condición de la información y capacidad de responder a los usuarios Grado de competencia y profesionalismo Grado de comunicación institución-usuario	<b>ORDINAL</b> Escala de Likert  ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo

Elaboración Propia

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMIS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE</b> (V1): <b>Gestión</b> <b>Municipal</b>	Liderazgo y Planificación Estratégica	Liderazgo directivo Planificación Estratégica	1. Puede observar usted que en la municipalidad provincial de Acobamba, las autoridades y directivos influyen en los trabajadores a través del ejemplo. 2. La labor que las autoridades de la municipalidad provincial de Acobamba realizan, inspiran a un mejor desempeño en los trabajadores. 3. Usted percibe que el liderazgo de los directivos fomenta con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad provincial de Acobamba. 4. Cree usted que se difunde a nivel de la municipalidad provincial de Acobamba los objetivos estratégicos institucionales, por eso es que los colaboradores realizan correctamente su función. 5. Existe un diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad provincial de Acobamba con prioridad.	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>ORDINAL</b> Escala de Likert  <ul style="list-style-type: none"> <li>● Muy de acuerdo</li> <li>● De acuerdo</li> <li>● Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>● En desacuerdo</li> <li>● Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
	Gestión de Recursos Humanos y Compromiso	Compromiso y Desarrollo de personas	6. Se gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para realizar el mayor esfuerzo y así alcanzar el logro de los objetivos de la municipalidad provincial de Acobamba. 7. Existe compromiso de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Acobamba en la mejora del servicio que se brinda a los vecinos. 8. Puede usted observar que los trabajadores de la Municipalidad provincial de Acobamba se encuentran		

			<p>comprometidos con el cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura.</p> <p>9. En la municipalidad provincial de Acobamba existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización.</p> <p>10. Existe preocupación desde la municipalidad provincial de Acobamba por reconocer la labor destacada de los trabajadores.</p> <p>11. Los trabajadores de la municipalidad provincial de Acobamba reciben orientaciones oportunas de los directivos para realizar mejor su labor.</p>		
<p>Recursos Financieros y Materiales</p>	<p>Gestión de recursos financieros</p> <p>Gestión de recursos materiales</p>		<p>12. En la municipalidad provincial de Acobamba se distribuye de manera transparente los recursos financieros recaudados, en la población.</p> <p>13. Se informa periódicamente los ingresos que se genera en la municipalidad provincial de Acobamba.</p> <p>14. En la municipalidad provincial de Acobamba existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad.</p> <p>15. Considera usted que existe disponibilidad de herramientas de trabajo (materiales de escritorio, equipos) para que el personal pueda cumplir con las labores asignadas por los directivos de la municipalidad provincial de Acobamba.</p>		
<p>Tangibilidad</p>	<p>Condiciones de la instalaciones y equipos</p>		<p>1. El personal de servicio tiene equipos que cumplan con las condiciones sanitarias.</p> <p>2. Las instalaciones físicas de la Municipalidad provincial de Acobamba son visualmente atractivas, dispone de señalización.</p> <p>3. El personal tiene apariencia limpia y se encuentran debidamente uniformados.</p> <p>4. Los elementos materiales (folletos, documentos y similares</p>		<p><b>ORDINAL</b></p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Ni de acuerdo ni</li> </ul>

			son visualmente atractivos).		en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
Confiabilidad	Grado de puntualidad y confianza	5. Cuando el personal promete realizar algún tipo de trámite en favor del usuario, este lo cumple en el menor tiempo posible. 6. Cuando un usuario tiene un problema, el personal muestra un sincero interés por solucionarlo 7. El personal realiza su trabajo dentro del horario establecido por la Municipalidad provincial de Acobamba (jornada laboral) y no se retira antes. 8. Usted puede evidenciar que la jefatura realiza el seguimiento respectivo para el cumplimiento de lo establecido por parte del personal.	9. El personal comunica a los usuarios el tiempo que durara el servicio solicitado. 10. El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba siempre está dispuesto a ayudar a sus usuarios. 11. El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba siempre está dispuesto a ofrecer un servicio rápido y eficiente a los usuarios. 12. El personal nunca está ocupado para responder a las inquietudes de los usuarios.		
Capacidad de Respuesta	Condición de la información y capacidad de responder a los usuarios	13. El comportamiento del personal de la Municipalidad provincial de Acobamba transmite confianza a los usuarios. 14. Los usuarios se sienten seguros con el servicio que reciben por parte del personal de la Municipalidad provincial de Acobamba. 15. El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba es siempre amable con los usuarios. 16. El personal conoce lo suficiente de sus funciones y de la misión de la Municipalidad provincial de Acobamba, para			
Seguridad	Grado de competencia y profesionalismo				

			guiar correctamente a la persona que tiene alguna inquietud sobre un proceso en particular.		
Empatía	Grado de comunicación-institución-usuario	<p>17. El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba brinda a los usuarios una atención personalizada.</p> <p>18. El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.</p> <p>19. La Municipalidad provincial de Acobamba, cuenta con una plataforma virtual, la cual le permite absolver las dudas de los usuarios a tiempo real.</p> <p>20. El personal comprende las necesidades específicas de los usuarios.</p>			

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO  
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ACOBAMBA -HUANCAVELICA, 2021**

**Finalidad:** El instrumento tiene por finalidad establecer la gestión municipal y calidad de servicio.

**Instrucciones:** Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

**Valoración:**

5= Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
<b>D1: LIDERAZGO Y PLANIFICACION ESTRATEGICA</b>						
1	Puede observar usted que, en la municipalidad provincial de Acobamba, las autoridades y directivos influyen en los trabajadores a través del ejemplo.	1	2	3	4	5
2	La labor que las autoridades de la municipalidad provincial de Acobamba realizan, inspiran a un mejor desempeño en los trabajadores.	1	2	3	4	5
3	Usted percibe que el liderazgo de los directivos fomenta con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad provincial de Acobamba.	1	2	3	4	5
4	Cree usted que se difunde a nivel de la municipalidad provincial de Acobamba los objetivos estratégicos institucionales, por eso es que los colaboradores realizan correctamente su función.	1	2	3	4	5
5	Existe un diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad provincial de Acobamba con prioridad	1	2	3	4	5
<b>D2: GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y COMPROMISO</b>						
6	Se gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para realizar el mayor esfuerzo y así alcanzar el logro de los objetivos de la municipalidad provincial de Acobamba.	1	2	3	4	5
7	Existe compromiso de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Acobamba en la mejora del servicio que se brinda a los vecinos.	1	2	3	4	5
8	Puede usted observar que los trabajadores de la Municipalidad provincial de Acobamba se encuentran comprometidos con el cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura.	1	2	3	4	5
9	En la municipalidad provincial de Acobamba existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización.	1	2	3	4	5
10	Existe preocupación desde la municipalidad provincial de Acobamba por reconocer la labor destacada de los trabajadores.	1	2	3	4	5
11	Los trabajadores de la municipalidad provincial de Acobamba reciben orientaciones oportunas de los directivos para realizar mejorar su labor.	1	2	3	4	5
<b>D3: RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES</b>						
12	En la municipalidad provincial de Acobamba se distribuye de manera transparente los recursos financieros recaudados, en la población.	1	2	3	4	5
13	Se informa periódicamente los ingresos que se genera en la municipalidad provincial de Acobamba.	1	2	3	4	5
14	En la municipalidad provincial de Acobamba existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
15	Considera usted que existe disponibilidad de herramientas de trabajo (materiales de escritorio, equipos) para que el personal pueda cumplir con las labores asignadas por los directivos de la municipalidad provincial de Acobamba.	1	2	3	4	5



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO  
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ACOBAMBA -HUANCAVELICA, 2021**

**Finalidad:** El instrumento tiene por finalidad establecer la gestión municipal y calidad de servicio.

**Instrucciones:** Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

**Valoración:**

5= Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo



Nº	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL 116				
		1	2	3	4	5
<b>D1: TANGIBILIDAD</b>						
1	El personal de servicio tiene equipos que cumplan con las condiciones sanitarias.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad provincial de Acobamba son visualmente atractivas, dispone de señalización.	1	2	3	4	5
3	El personal tiene apariencia limpia y se encuentran debidamente uniformados.	1	2	3	4	5
4	Los elementos materiales (folletos, documentos y similares son visualmente atractivos).	1	2	3	4	5
<b>D2: CONFIABILIDAD</b>						
5	Cuando el personal promete realizar algún tipo de trámite en favor del usuario, este lo cumple en el menor tiempo posible.	1	2	3	4	5
6	Cuando un usuario tiene un problema, el personal muestra un sincero interés por solucionarlo.	1	2	3	4	5
7	El personal realiza su trabajo dentro del horario establecido por la Municipalidad provincial de Acobamba (jornada laboral) y no se retira antes.	1	2	3	4	5
8	Usted puede evidenciar que la jefatura realiza el seguimiento respectivo para el cumplimiento de lo establecido por parte del personal.	1	2	3	4	5
<b>D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
9	El personal comunica a los usuarios el tiempo que durara el servicio solicitado.	1	2	3	4	5
10	El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba siempre está dispuesto a ayudar a sus usuarios.	1		3	4	5
11	El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba siempre está dispuesto a ofrecer un servicio rápido y eficiente a los usuarios.	1	2	3	4	5
12	El personal nunca está ocupado para responder a las inquietudes de los usuarios.	1	2	3	4	5
<b>D4: SEGURIDAD</b>						
13	El comportamiento del personal de la Municipalidad provincial de Acobamba transmite confianza a los usuarios.	1	2	3	4	5
14	Los usuarios se sienten seguros con el servicio que reciben por parte del personal de la Municipalidad provincial de Acobamba.	1	2	3	4	5
15	El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba es siempre amable con los usuarios.	1	2	3	4	5
16	El personal conoce lo suficiente de sus funciones y de la misión de la Municipalidad provincial de Acobamba, para guiar correctamente a la persona que tiene alguna inquietud sobre un proceso en particular.	1	2	3	4	5
<b>D5: EMPATÍA</b>						
17	El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba brinda a los usuarios una atención personalizada.	1	2	3	4	5
18	El personal de la Municipalidad provincial de Acobamba cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	1	2	3	4	5
19	La Municipalidad provincial de Acobamba, cuenta con una plataforma virtual, la cual le permite absolver las dudas de los usuarios a tiempo real.	1	2	3	4	5
20	El personal comprende las necesidades específicas de los usuarios.	1	2	3	4	5

## CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO

**TITULO DE LA TESIS:** GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE ACOBAMBA -HUANCAVELICA, 2021

**DIRIGIDO A:** MUNICIPALIDAD DE ACOBAMBA -HUANCAVELICA

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN GESTIÓN PUBLICA

**FECHA:** 2/04/2022

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



Miguel Anibal Cerrón Aliaga  
Reg. CLAD N° 63636

### MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO

**TITULO DE LA TESIS:** GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE ACOBAMBA -HUANCAVELICA, 2021

**DIRIGIDO A:** MUNICIPALIDAD DE ACOBAMBA -HUANCAVELICA

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** LLIHUA CARRASCO, Neftalí

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN GESTIÓN PUBLICA

**FECHA:** 12/04/2022

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

TITULO DE LA TESIS: GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE ACOBAMBA -HUANCAVELICA, 2021

DIRIGIDO A: MUNICIPALIDAD DE ACOBAMBA -HUANCAVELICA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ANTONIO OSCAR RICSE LIZÁRRAGA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: \_ MTRO. DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

FECHA: 10/04/2022

VALORACIÓN:

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



Mg. Antonio O. Ricse Lizárraga  
CLAD - 04330

### DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE	GESTIÓN MUNICIPAL														
	LIDERAZGO Y PLANIFICACION ESTRATEGICA					GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y COMPROMISO						RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES			
DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
ITEMS															
SUJETOS															
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
6	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4
7	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3
8	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
9	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4
10	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2
11	3	3	4	2	1	3	1	1	3	2	3	1	1	2	3
12	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
16	2	3	3	4	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	4
17	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4
18	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	2	2	3	2	5	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3
21	2	3	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2
22	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4
23	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4
24	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
25	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
26	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
27	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
29	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
31	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4
34	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4
37	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	4
38	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
41	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4
42	2	2	1	1	5	1	2	2	2	1	1	1	1	2	4





139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
141	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4
142	2	2	1	1	5	1	2	2	2	1	1	1	1	2	4
143	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	1	2	4
146	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	4	4	2
147	1	3	1	1	5	3	3	4	4	3	3	3	1	1	4
148	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5
149	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	1	2
150	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	4
151	2	3	3	4	4	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3
152	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
153	2	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5
154	4	4	4	2	3	3	3	1	1	3	4	4	5	3	4
155	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	1	5
157	2	2	3	3	1	2	3	2	4	2	3	1	2	2	5
158	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
159	3	2	2	2	5	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
160	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
161	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
163	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2
166	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4
167	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
168	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
169	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1
170	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	2	1	1	2	2	4	2	2	1	1	3	1	2	1	2
172	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2
173	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	2	2	3
174	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5
175	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
176	2	2	2	1	4	1	4	4	4	2	4	1	2	4	4
177	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	1	1	4	3	4	2	1	2	4	4	2	1	1	4	3
179	4	5	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	5	3	4
180	2	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2
181	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4







268	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
269	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1
270	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	2	1	1	2	2	4	2	2	1	1	3	1	2	1	2
272	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2
273	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	2	2	3
274	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5
275	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
276	2	2	2	1	4	1	4	4	4	2	4	1	2	4	4
277	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	1	1	4	3	4	2	1	2	4	4	2	1	1	4	3
279	4	5	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	5	3	4
280	2	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2
281	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4
282	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
283	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4
284	1	3	3	4	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3
285	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
286	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4
287	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4
288	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2
289	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4
290	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
291	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
293	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	1	5	5
294	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	2	2	3	4	3	4	4	2	2	3	2	3	4	3
296	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
297	3	4	4	4	3	4	3	4	4	1	3	5	1	1	3
298	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
299	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
300	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
301	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
302	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
306	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4
307	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3
308	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
309	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4
310	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2

311	3	3	4	2	1	3	1	1	3	2	3	1	1	2	3
312	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3
315	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
316	2	3	3	4	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	4
317	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4
318	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
320	2	2	3	2	5	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3
321	2	3	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2
322	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4
323	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4
324	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
325	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
326	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
327	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
328	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
329	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
330	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
331	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4
334	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4
337	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	4
338	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
341	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4
342	2	2	1	1	5	1	2	2	2	1	1	1	1	2	4
343	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
344	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
345	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	1	2	4
346	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	4	4	2
347	1	3	1	1	5	3	3	4	4	3	3	3	1	1	4
348	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5
349	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	1	2
350	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	4
351	2	3	3	4	4	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3
352	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
353	2	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5

354	4	4	4	2	3	3	3	1	1	3	4	4	5	3	4
355	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	3	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	1	5
357	2	2	3	3	1	2	3	2	4	2	3	1	2	2	5
358	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
359	3	2	2	2	5	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
360	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
361	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
363	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2
366	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4
367	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
368	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
369	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1
370	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
371	2	1	1	2	2	4	2	2	1	1	3	1	2	1	2
372	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2
373	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	2	2	3
374	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5
375	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
376	2	2	2	1	4	1	4	4	4	2	4	1	2	4	4
377	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	1	1	4	3	4	2	1	2	4	4	2	1	1	4	3
379	4	5	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	5	3	4
380	2	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2

VARIABLE	CALIDAD DE SERVICIO																			
	TANGIBILIDAD				CONFIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA			
DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ITEMS																				
SUJETOS																				
1	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3	1	2	1	3	1	2
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
6	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
7	3	3	4	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
8	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
9	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	2	3	2	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
11	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
12	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	4	4	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
16	4	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	1
17	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3
18	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
19	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4
20	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4
21	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
22	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	2
23	4	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
25	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4
27	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
28	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
30	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2
37	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2
38	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2

46	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	3	2
47	5	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
49	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4
50	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
51	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	5	4	2	2	2	4	4	5	5	2	5	2	4	2	3	2	4	5	2	4
54	1	2	2	4	3	3	1	1	3	4	4	4	4	2	2	5	4	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	2	1	3	3	2	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3
57	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
58	4	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
59	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
65	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2
70	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2
71	4	2	4	4	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
72	2	4	4	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	2
73	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3
74	5	4	5	5	5	5	5	1	4	2	5	2	5	4	3	4	5	5	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5
76	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
79	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	2	4	5
80	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4
81	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4
82	4	4	5	4	2	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4
83	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	2	3	4	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2
86	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
87	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	2	5	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	4	3	2
89	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4
92	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
93	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2
95	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4
96	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2
97	2	5	3	2	3	1	5	3	2	4	3	4	2	1	2	2	4	4	2	1

98	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3	1	2	1	3	1	2
105	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
106	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
107	3	3	4	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
108	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
109	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	2	3	2	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
111	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
112	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	4	4	4	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
116	4	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	1
117	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3
118	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
119	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4
120	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4
121	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
122	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	2
123	4	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4
124	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
125	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4
127	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
128	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
129	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
130	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
131	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
134	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2
137	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2
138	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
141	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
142	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2
143	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2
146	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	3	2
147	5	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
149	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4

150	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
151	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	5	4	2	2	2	4	4	5	5	2	5	2	4	2	3	2	4	5	2	4	
154	1	2	2	4	3	3	1	1	3	4	4	4	4	2	2	5	4	3	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	3	3	2	1	3	3	2	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
157	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
158	4	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	
159	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	
160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
161	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
165	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
166	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
167	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
168	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
169	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	
170	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
171	4	2	4	4	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	
172	2	4	4	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	2	
173	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	
174	5	4	5	5	5	5	5	1	4	2	5	2	5	4	3	4	5	5	4	4	
175	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	
176	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	3	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	
179	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	2	4	5	
180	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	
181	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	
182	4	4	5	4	2	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	
183	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
185	2	3	4	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	
186	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
187	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	2	5	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	4	3	2	
189	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	
192	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
193	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	3	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	
195	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4	
196	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	
197	2	5	3	2	3	1	5	3	2	4	3	4	2	1	2	2	4	4	2	1	
198	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	
199	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	



202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3	1	2	1	3	1	2
205	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
206	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
207	3	3	4	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
208	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
209	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	2	3	2	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4
211	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
212	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	4	4	4	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
216	4	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	1
217	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	3
218	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
219	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
220	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4
221	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
222	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3
223	4	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4
224	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
225	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4
227	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
228	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
229	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
230	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
231	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
234	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4
237	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4
238	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
241	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
242	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2
243	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
244	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
245	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2
246	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	2
247	5	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
249	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3
250	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
251	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	5	4	2	2	2	4	4	5	5	2	5	2	4	2	3	2	4	5	2

254	1	2	2	4	3	3	1	1	3	4	4	4	4	2	2	5	4	3	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	3	2	1	3	3	2	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3
257	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
258	4	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
259	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1
260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
261	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
265	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
266	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
267	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
268	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
269	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2
270	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	
271	4	2	4	4	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
272	2	4	4	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	2
273	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3
274	5	4	5	5	5	5	5	1	4	2	5	2	5	4	3	4	5	5	4	4
275	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5
276	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
279	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	2	4	5
280	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4
281	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4
282	4	4	5	4	2	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4
283	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
285	2	3	4	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2
286	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
287	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	2	5	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	4	3	2
289	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4
292	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
293	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	3	4
294	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2
295	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4
296	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2
297	2	5	3	2	3	1	5	3	2	4	3	4	2	1	2	2	4	4	2	1
298	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
299	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
302	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3	1	2	1	3	1	2
305	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4

306	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
307	3	3	4	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
308	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
309	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
310	3	2	3	2	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
311	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
312	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	3	4	4	4	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
315	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
316	4	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	1
317	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3
318	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
319	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4
320	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
321	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
322	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2
323	4	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4
324	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
325	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4
327	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
328	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
330	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
331	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
334	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2
337	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2
338	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
341	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
342	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
343	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2
344	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
345	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
346	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	3	2	2	2
347	5	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
349	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
350	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
351	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
352	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
353	5	4	2	2	2	4	4	5	5	2	5	2	4	2	3	2	4	5	2	4	4	4
354	1	2	2	4	3	3	1	1	3	4	4	4	4	2	2	5	4	3	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	3	3	2	1	3	3	2	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
357	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3

358	4	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
359	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1
360	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
361	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
365	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
366	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
367	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
368	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
369	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2
370	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2
371	4	2	4	4	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
372	2	4	4	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	2
373	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3
374	5	4	5	5	5	5	5	1	4	2	5	2	5	4	3	4	5	5	4	4
375	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5
376	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	3	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
379	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	2	4	5
380	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4

## FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El cuestionario se aplicó de manera virtual por motivos de la Pandemia

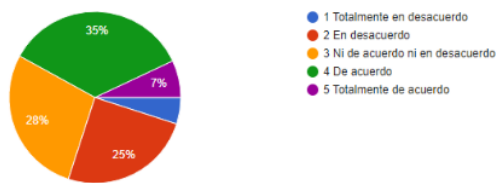
VARIABLE (1) GESTIÓN MUNICIPAL

DIMENSIÓN (1) LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1. Puede observar usted que en la Municipalidad Provincial de Acobamba, las autoridades y directivos influyen en los trabajadores a través del ejemplo

[Copiar](#)

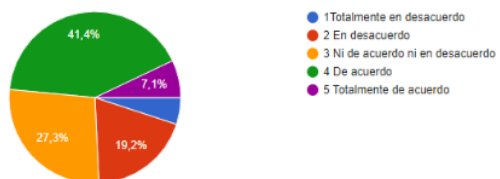
100 respuestas



2. La labor que las autoridades de la Municipalidad Provincial de Acobamba realizan, inspiran a un mejor desempeño en los trabajadores.

[Copiar](#)

99 respuestas



BASE DE DATOS DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ACOBAMBA

POBLACIÓN ELECTORAL DEL PROCESO DE ELECCIONES GENERALES 2021 POR GRUPO DE EDAD Y SEXO, SEGÚN LUGAR DE RESIDENCIA

Ubigeo RENEC	Total		Menores de 30 años		De 30 a 59 años		De 60 años a más					
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer				
<b>Nacional y Extranjero</b>	<b>25,287,954</b>	<b>12,542,545</b>	<b>12,745,409</b>	<b>6,928,324</b>	<b>3,501,149</b>	<b>3,427,175</b>	<b>13,744,710</b>	<b>6,840,962</b>	<b>6,903,748</b>	<b>4,814,920</b>	<b>2,200,434</b>	<b>2,414,486</b>
<b>Nacional</b>	<b>24,290,921</b>	<b>12,088,623</b>	<b>12,702,298</b>	<b>6,787,876</b>	<b>3,431,649</b>	<b>3,356,227</b>	<b>13,075,324</b>	<b>6,541,652</b>	<b>6,533,672</b>	<b>4,427,721</b>	<b>2,115,322</b>	<b>2,312,399</b>
<b>PROVINCIA</b>	<b>33,524</b>	<b>17,824</b>	<b>11,498</b>	<b>5,585</b>	<b>5,913</b>	<b>15,878</b>	<b>7,460</b>	<b>8,418</b>	<b>6,148</b>	<b>2,655</b>	<b>3,483</b>	
<b>Acobamba</b>	<b>3,426</b>	<b>3,948</b>	<b>1,181</b>	<b>1,252</b>	<b>3,491</b>	<b>1,595</b>	<b>1,450</b>	<b>1,896</b>	<b>1,450</b>	<b>650</b>	<b>800</b>	
Anta	4,432	2,009	2,433	1,689	799	2,018	898	1,120	725	312	413	
Andabamba	2,732	1,313	1,419	955	460	1,311	654	657	466	199	287	
Caja	1,853	935	928	487	261	896	461	435	480	213	257	
Marcas	1,573	785	788	453	237	712	375	337	408	173	235	
Paucaara	8,529	3,949	4,580	3,128	1,450	4,172	1,934	2,238	1,229	525	704	
Pomacocha	2,957	1,238	1,319	775	378	1,203	605	598	619	255	364	
Rosario	4,464	2,045	2,419	1,518	779	2,075	938	1,137	771	328	443	
La Jaica	3,957	1,889	1,968	1,353	715	1,961	892	969	603	282	351	
Leimabamba	2,590	1,332	1,258	638	343	1,351	687	664	601	302	289	
Levanto	705	452	453	220	115	105	506	452	254	179	85	
Magdalena	725	352	373	197	104	33	359	174	185	189	74	
Manscal Castilla	828	611	617	202	102	100	396	206	190	230	103	
Mollinopampa	1,899	927	972	495	249	1,055	530	525	348	196	180	
Moniewideo	381	302	299	132	49	316	162	194	173	71	82	
Olleros	788	390	426	195	42	63	205	106	249	72	84	
Sumpitaca	295	145	150	64	26	140	206	214	187	61	126	
San Francisco de Daguas	531	274	257	113	66	47	309	157	152	109	51	
San Isidro de Maino	1,298	676	622	315	170	445	680	371	310	303	136	
Soloco	205	162	143	71	32	177	101	76	57	29	28	
Sonche	63,137	32,260	29,877	20,662	10,477	10,485	32,199	16,733	15,466	9,276	5,050	
La Peca	7,503	4,072	3,431	1,867	985	4,020	2,218	1,802	1,516	869	747	
Aramango	6,535	4,635	3,900	2,716	1,413	3,303	2,493	2,032	1,298	729	567	
Copallin	4,218	2,210	2,006	975	488	1,954	1,334	853	468	395	332	
El Parco	1,305	678	627	309	133	476	319	279	279	147	147	
Esquia	18,673	9,159	9,514	5,628	2,799	2,829	10,089	4,806	5,283	2,958	1,554	
Imaza	21,905	11,508	10,309	9,167	4,659	4,508	10,462	5,564	4,898	2,276	1,283	
Bongará	20,909	10,638	10,271	5,964	3,016	2,948	11,066	5,700	5,366	3,878	1,922	
Jumbilla	853	414	439	242	119	123	391	194	187	220	101	
Corosha	679	331	348	205	97	108	374	191	100	51	49	
Cuzcops	625	326	299	154	82	351	200	151	120	44	76	
Chiscuilla	407	220	187	97	50	47	227	126	101	83	44	
Chunta	355	186	159	75	46	29	196	107	89	84	43	
Florida	4,513	2,272	2,241	1,363	696	667	2,387	1,192	1,195	763	384	
Recta	292	149	143	56	32	24	173	93	80	63	24	
San Carlos	444	212	232	84	38	46	254	129	125	106	45	
Shipabamba	1,381	774	607	375	198	177	766	431	335	240	145	
Valera	883	458	425	204	95	109	471	260	211	208	103	
Yambrasbamba	4,516	2,353	2,163	1,407	713	694	2,437	1,296	1,141	672	344	
Jazan	5,961	2,933	3,028	1,702	850	852	3,039	1,469	1,550	1,220	594	
<b>Luya</b>	<b>35,246</b>	<b>18,295</b>	<b>16,951</b>	<b>10,109</b>	<b>5,275</b>	<b>4,834</b>	<b>17,557</b>	<b>8,230</b>	<b>7,580</b>	<b>3,683</b>	<b>3,887</b>	

# Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Acobamba -Huancavelica, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>30%</b>	<b>30%</b>	<b>3%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>12%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>www.inap.gov.ar</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>dialnet.unirioja.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	

1 %

10

[core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Fuente de Internet

<1 %

11

[informatica.upla.edu.pe](http://informatica.upla.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

12

[economicas.unlam.edu.ar](http://economicas.unlam.edu.ar)

Fuente de Internet

<1 %

13

[llamkasun.unat.edu.pe](http://llamkasun.unat.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

14

[repositorio.continental.edu.pe](http://repositorio.continental.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

15

[docplayer.es](http://docplayer.es)

Fuente de Internet

<1 %

16

[es.wikidark.org](http://es.wikidark.org)

Fuente de Internet

<1 %

17

[1library.co](http://1library.co)

Fuente de Internet

<1 %

18

[datospdf.com](http://datospdf.com)

Fuente de Internet

<1 %

19

[repositorio.untumbes.edu.pe](http://repositorio.untumbes.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

20

[repositorio.usanpedro.edu.pe](http://repositorio.usanpedro.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %



21 [repositorio.uchile.cl](http://repositorio.uchile.cl) <1 %  
Fuente de Internet

---

22 [repositorio.uancv.edu.pe](http://repositorio.uancv.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

23 [www.scribd.com](http://www.scribd.com) <1 %  
Fuente de Internet

---

24 [repositorio.uprit.edu.pe](http://repositorio.uprit.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo