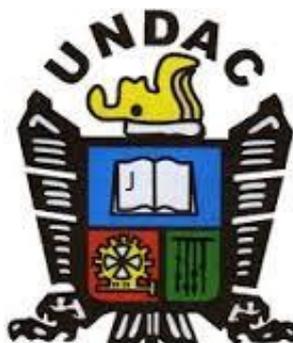


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los  
usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

**Bach. Stefany Milagros CAYETANO TARAZONA**

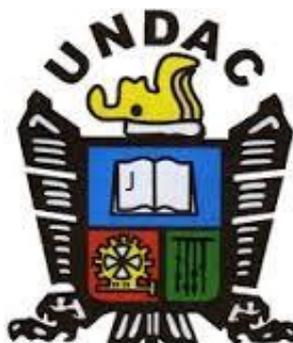
**Bach. Rafael Raul MANDUJANO CORREA**

**Asesor:**

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**

**Cerro de Pasco – Perú - 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los  
usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA**

**PRESIDENTE**

---

**Mg. Liborio ROJAS VICTORIO**

**MIEMBRO**

---

**Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO**

**MIEMBRO**



---

## **INFORME DE ORIGINALIDAD N° 017-2024-UI/FACE-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Stefany Milagros CAYETANO TARAZONA - Rafael Raúl MANDUJANO CORREA**

Escuela de Formación Profesional

**ADMINISTRACIÓN**

Tipo de trabajo:

**Tesis**

**Título del trabajo**

Instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023

**Asesor:**

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**

Índice de Similitud: **16%**

Calificativo

**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 18 de marzo de 2024



Firmado digitalmente por CARDENAS  
SINCHE Jose Antonio FAU  
20154805048 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 18.03.2024 11:28:22 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE  
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN (e)

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme fortaleza para seguir adelante y vencer los obstáculos, siendo él participe de este gran logro. A mi familia “Cayetano, Tarazona, Camarena y Miranda” por brindarme sueños, amor, valor, sabiduría y apoyo incondicional, por la motivación constante en mi formación personal y profesional, sobre todo aquello, por creer en mí.

Stefany Milagros

A Dios, por darme salud, bienestar, amor y sabiduría para no decaer y sobreponerme ante las adversidades. A mis Padres Raúl y Andrea por su apoyo constante y el amor incondicional en todo momento en mi desarrollo y formación profesional.

Rafael Raúl

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de formación Profesional de Administración; que nos brindó soporte en nuestro trayecto de formación y aprendizaje hacia el emprendimiento e innovación empresarial. A nuestros estimados docentes quienes con su sabiduría nos guiaron por el sendero del saber, compartieron sus conocimientos y nos dieron valiosas lecciones, para nuestro desempeño profesional y personal. A nuestro asesor Dr. José Antonio Cárdenas Sinche por su paciencia, orientación y su inmenso aporte en esta investigación, que hizo posible culminar con éxito la última etapa de nuestra formación profesional. A si mismo nuestro agradecimiento a la Municipalidad Distrital de Vicco y representante por habernos permitido realizar el trabajo de investigación y facilitarnos los instrumentos necesarios para el proceso que este amerita y a los trabajadores por su valiosa colaboración.

Stefany Milagros y Rafael Raúl

## RESUMEN

La investigación asumió como objetivo general, “Encontrar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023”. Es una indagación de tipo básica. Por qué se efectúa con los lineamientos metodológicos es cuantitativo, ya que se acopiaron y analizaron datos sobre las variables, es de nivel descriptivo, el diseño es no experimental de corte transversal, los métodos empleados son el científico con sus técnicas hipotético – deductivo.

Se tuvo como población a los habitantes del distrito de Vicco, la muestra seleccionada fue de 334 personas. Los resultados obtenidos a través de Rho de Spearman señalan que existe una relación alta entre los instrumentos de gestión municipal y la calidad de servicios a los usuarios del Distrito de Vicco, toda vez que los resultados encontrados nos muestran un coeficiente de correlación de 0,768.

Por lo que se concluyó que existe una relación alta entre los instrumentos de gestión municipal con la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

**Palabras Claves:** Instrumentos de gestión municipal, calidad de servicio de los usuarios, municipalidad distrital

## **ABSTRACT**

The research assumed as a general objective, "Find the relationship between municipal management instruments with the quality of service to users in the District Municipality of Vicco - Pasco, 2023." It is a basic type of investigation. Because it is carried out with the methodological guidelines, it is quantitative, since data on the variables were collected and analyzed, it is at a descriptive level, the design is non-experimental and cross-sectional, the methods used are scientific with its hypothetical-deductive techniques.

The population was the inhabitants of the Vicco district, the selected sample was 334 people. The results obtained through Spearman's Rho indicate that there is a high relationship between municipal management instruments and the quality of services to users of the Vicco District, since the results found show a correlation coefficient of 0.768.

Therefore, it was concluded that there is a high relationship between municipal management instruments with the quality of service to users in the District Municipality of Vicco – Pasco, 2023.

**Keywords:** Municipal management instruments, quality of user service, district municipality

## INTRODUCCIÓN

La municipalidad distrital de Vicco a pesar de ser una entidad local encargada de proporcionar una variedad de servicios esenciales a sus ciudadanos, la percepción de la calidad de estos servicios por parte de los usuarios ha generado preocupaciones y descontento en la comunidad. Se han observado quejas frecuentes sobre tiempos de respuesta lentos, falta de transparencia en la gestión, y una sensación general de insatisfacción entre los usuarios de los servicios municipales.

La gestión municipal desempeña un papel fundamental en la vida de las comunidades locales, mejor aun si la entidad cuenta con instrumentos de gestión eficientes y efectivos para una mejor prestación de sus servicios, ya que esta afecta directamente la calidad de vida de los ciudadanos.

Los instrumentos de gestión municipal son esenciales para la toma de decisiones y la administración eficiente de recursos en el ámbito municipal. Algunos ejemplos comunes de estos instrumentos incluyen planes estratégicos, presupuestos municipales, reglamentos, políticas públicas y sistemas de seguimiento y evaluación.

Estos instrumentos proporcionan una estructura sólida para que las municipalidades cumplan con sus responsabilidades y proporcionen servicios públicos de calidad a sus ciudadanos.

Para evaluar la calidad del servicio, se consideran aspectos como la rapidez en la atención, la amabilidad del personal, la disponibilidad de información, la transparencia en los procesos y la capacidad de resolver problemas de manera práctica. La calidad de servicio a los usuarios es primordial en la gestión municipal, ya que influye en la percepción de los ciudadanos sobre la eficacia de la administración local y su nivel de satisfacción con los servicios públicos proporcionados.

En este contexto, la Municipalidad Distrital de Vicco en la región Pasco, se ha convertido en un punto focal para la prestación de servicios esenciales a sus habitantes.

La eficiencia y la calidad en la entrega de estos servicios son factores cruciales para medir el éxito de la gestión municipal.

En el desarrollo de la investigación, se sigue lo establecido en el reglamento de grados y títulos de nuestra universidad para llevar a cabo esta investigación, en el capítulo I, se desarrolló el problema de investigación; en el capítulo II se consideró el marco teórico; en el capítulo III se desarrolló la metodología y técnicas de investigación; y en el capítulo IV el análisis y discusión detallada de los resultados obtenidos.

Posteriormente, se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en las terminaciones del estudio.

Señores jurados: Ponemos a vuestra disposición nuestra tesis, para sus oportunos comentarios, sus recomendaciones y las diferencias que puedan encontrar, las mismas que contribuirán a enriquecer nuestra indagación.

**Los autores.**

## ÍNDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**ÍNDICE**

### **CAPITULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

|        |   |   |
|--------|---|---|
| 1.1.   | Identificación y determinación del problema ..... | 1 |
| 1.2.   | Delimitación de la investigación .....            | 4 |
| 1.3.   | Formulación del problema .....                    | 5 |
| 1.3.1. | Problema general.....                             | 5 |
| 1.3.2. | Problemas específicos.....                        | 5 |
| 1.4.   | Formulación de objetivos .....                    | 5 |
| 1.4.1. | Objetivo general.....                             | 5 |
| 1.4.2. | Objetivos específicos .....                       | 5 |
| 1.5.   | Justificación de la investigación .....           | 6 |
| 1.6.   | Limitación de la investigación .....              | 6 |

### **CAPITULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

|        |                                      |    |
|--------|--------------------------------------|----|
| 2.1.   | Antecedentes del estudio.....        | 7  |
| 2.2.   | Bases teóricas – científicas.....    | 11 |
| 2.3.   | Definición de términos básicos ..... | 18 |
| 2.4.   | Formulación de hipótesis .....       | 19 |
| 2.4.1. | Hipótesis general .....              | 19 |
| 2.4.2. | Hipótesis específicas .....          | 19 |
| 2.5.   | Identificación de variables.....     | 20 |

|      |  |    |
|------|--|----|
| 2.6. | Definición operacional de variables e indicadores..... | 21 |
|------|--|----|

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3.1.   | Tipo de investigación .....   | 22 |
| 3.2.   | Nivel de investigación .....  | 22 |
| 3.3.   | Métodos de investigación .....  | 22 |
| 3.4.   | Diseño de investigación .....   | 22 |
| 3.5.   | Población y muestra .....   | 23 |
| 3.5.1. | Población .....   | 23 |
| 3.5.2. | Unidad de análisis.....   | 23 |
| 3.5.3. | Muestra de la investigación.....  | 23 |
| 3.6.   | Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....                          | 24 |
| 3.6.1. | Técnicas de Recolección de Datos .....  | 24 |
| 3.6.2. | Instrumentos .....  | 24 |
| 3.7.   | Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación... | 24 |
| 3.8.   | Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....                           | 25 |
| 3.9.   | Tratamiento estadístico.....  | 25 |
| 3.10.  | Orientación ética, filosófica y epistémica.....                               | 26 |

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

|      |  |    |
|------|--|----|
| 4.1. | Descripción del trabajo de campo.....                      | 27 |
| 4.2. | Presentación, análisis e interpretación de resultados..... | 28 |
| 4.3. | Prueba de Hipótesis .....                                  | 35 |
| 4.4. | Discusión de resultados.....                               | 40 |

#### **CONCLUSIONES**

#### **RECOMENDACIONES**

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario Instrumentos de gestión municipal .....            | 25 |
| Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario calidad de servicio a los usuarios .....           | 25 |
| Tabla 3 Resultados de la variable instrumentos de gestión municipal .....                                  | 28 |
| Tabla 4 Resultados de la dimensión administrativo.....   | 29 |
| Tabla 5 Resultados de la dimensión legal .....   | 30 |
| Tabla 6 Variable calidad de servicio a los usuarios .....  | 31 |
| Tabla 7 Dimensión capacidad de respuesta.....  | 32 |
| Tabla 8 Dimensión fiabilidad .....   | 33 |
| Tabla 9 Dimensión seguridad.....   | 34 |
| Tabla 10 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman .....                                   | 35 |
| Tabla 11 Correlación entre instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios..... | 36 |
| Tabla 12 Nivel de correlación entre instrumentos de gestión municipal y capacidad de respuesta.....        | 37 |
| Tabla 13 Nivel de correlación entre instrumentos de gestión municipal y fiabilidad....                     | 38 |
| Tabla 14 Nivel de correlación entre instrumentos de gestión municipal y seguridad ..                       | 39 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Resultados de la variable instrumentos de gestión municipal..... | 28 |
| Figura 2 Resultados de la dimensión administrativo .....                  | 29 |
| Figura 3 Resultados de la dimensión legal.....                            | 30 |
| Figura 4 Variable calidad de servicio a los usuarios.....                 | 31 |
| Figura 5 Dimensión capacidad de respuesta .....                           | 32 |
| Figura 6 Dimensión fiabilidad .....                                       | 33 |
| Figura 7 Dimensión seguridad .....  | 34 |

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

La provincia de Pasco, tiene trece distritos de los cuales Vicco es uno de ellos, con 2901 habitantes, la historia dice que, durante el imperio incaico, Tupac Inca Yupanqui fundo la llacta de Pumpu en las tierras que hoy pertenece a Vicco, es un distrito pujante y emprendedor, muchos poblanos se encuentra fuera de este distrito, sin embargo, para las festividades del Pueblo arriban al distrito.

En 1958 un 17 de marzo fue creado el distrito de Vicco con Ley N° 129812, durante el gobierno del presidente Manuel Prado Ugarteche.

La Municipalidad Distrital de Vicco en Pasco, Perú, se enfrenta a un desafío significativo en el año 2023. A pesar de su papel crucial en la provisión de servicios esenciales a los ciudadanos locales, ha surgido una creciente preocupación en la comunidad debido a la percepción de que la calidad de los servicios municipales ha disminuido. Los usuarios experimentan tiempos de espera prolongados, falta de transparencia en la gestión y una disminución general en la satisfacción con los servicios ofrecidos.

En el desarrollo de la sociedad la gestión en el sector público es muy complicado y grande, además está relacionado al bienestar de la población de

acuerdo a la jurisdicción, los problemas de sociedad referidos al tema de gestión pública obligaron a los gobiernos en todos sus niveles que mejoren los instrumentos y herramientas de gestión con la finalidad de responder a la población con una atención rápida y eficiente. Esto se pudo notar cuando pasamos en problema de la Pandemia en el año 2020, causando impacto en la gestión municipal paralizando obras, retardando la educación, afectando a la seguridad y el control de la ciudadanía.

A nivel internacional de Latinoamérica la situación de los municipios en la prestación de los servicios sociales se basa en los siguientes campos: Educación, Salud, Vivienda, Seguridad personal, saneamiento ambiental, Bienestar social, Transporte, nutrición y recreación. Respecto a ello la Organización de los Estados Americanos - OEA (2016), manifiesta que: “los gobiernos municipales pertenecen a sociedades con problemáticas particulares, en américa latina existen muchos problemas de distinta índole. Los cuales se resuelven, en algunos casos, traspasando la responsabilidad de algunos servicios primarios a gobiernos locales”.

En el Perú la gestión pública local tiene que enfrentar problemas que sucede día a día, porque está en contacto directo con el público en general. El país también fue impactado por la pandemia por ello el Gobierno nacional modifico los procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de recursos del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal del año 2020, para la cual dicto otras medidas, el “PI es una herramienta de Incentivos Presupuestarios diseñada en el marco del Presupuesto por Resultados (PpR) con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios públicos provistos por las municipalidades a nivel nacional”. “El PI tiene como objetivo general contribuir a la mejora de la efectividad y eficiencia del gasto público de las municipalidades, vinculando el financiamiento a la consecución de resultados asociados a los objetivos nacionales”, Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2020).

El gobierno nacional a través de los ministerios, aprobó medidas ante la gran problemática para mejorar la gestión de gobiernos locales. Asimismo, los municipios se valen de estrategias para gestionar el crecimiento urbano y/o rural, las cuales se muestran de la siguiente manera:

Estos instrumentos de gestión y desarrollo para el año actual, la modificación fue mínima, muchas de las municipalidades siguen trabajando con lo mismo a pesar de que haya suscitado muchos cambios. Esto conlleva a otro problema, muchos municipios no están siendo eficientes y eficaces en sus labores y eso se muestra en sus resultados. En estos últimos meses se ha percibido que las municipalidades locales muy aparte de que no cumplan con sus objetivos establecidos están cometiendo infracciones, desobedecen a lo que el gobierno nacional dispone para el beneficio de la población.

La municipalidad del Distrito de Vicco no es indiferente del problema nacional que está atravesando, respecto a la gestión aplicada en los gobiernos locales, es mas muy aparte de los problemas ya descritos, en la Municipalidad el problema más visible persiste en los servidores y funcionarios públicos por su desconocimiento en gestión municipal, no cumple sus funciones como corresponde, además sus instrumentos de gestión están desfasadas, y por último se observó que no tienen capacidad de gasto, todo ello perjudica enormemente a la población.

Existe la dificultad en lograr resultados a favor de la población, vale decir el servicio brindado a la ciudadanía es deficiente, no existe fiabilidad, capacidad de respuesta, todo esto a raíz de retardo de los procesos de gestión, mal manejo de los instrumentos de gestión, no hay capacidad de gasto del presupuesto público asignado por el gobierno central.

Respecto a todo lo descrito, es posible afirmar que, si la gestión municipal mejoraría los instrumentos de gestión, la calidad de servicio público brindado sería

mejor, por lo tanto, se cumpliría con el objetivo del gobierno local deseado cual es el bienestar y calidad de vida de la población.

Nuestra investigación busca contribuir a la mejora de la calidad de los servicios municipales en Vicco – Pasco, proporcionando una comprensión sólida de la relación entre los instrumentos de gestión y la satisfacción de los usuarios, y ofreciendo recomendaciones prácticas para abordar los desafíos identificados.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

Presentamos las siguientes delimitaciones:

### **1.2.1. Delimitación espacial**

Esta investigación se desarrolló en la provincia y departamento de Pasco, específicamente en el Distrito de Vicco.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

La investigación estará determinada entre los meses de enero a marzo del 2023.

### **1.2.3. Delimitación social**

La delimitación social estará conformada por todos los trabajadores contratados pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Vicco.

### **1.2.4. Delimitación Conceptual**

#### **a) Instrumentos de gestión municipal:**

Los instrumentos de gestión Municipal son documentos técnicos, normativos, que contienen disposiciones técnico, administrativas que sirven para organizar a la municipalidad.

#### **b) Calidad de servicio a los usuarios**

Los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites.

### **c) Calidad de servicio a los usuarios**

Los instrumentos de gestión Municipal son documentos técnicos, normativos, que contienen disposiciones técnico, administrativas que sirven para organizar a la municipalidad.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo se relacionan los instrumentos de gestión municipal con la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023?

### **1.3.2. Problemas específicos.**

- a) ¿De qué manera se relacionan los instrumentos de gestión municipal con la capacidad de respuesta a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023?
- b) ¿De qué manera se relacionan los instrumentos de gestión municipal con la fiabilidad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023?
- c) ¿De qué manera se relacionan los instrumentos de gestión municipal con la seguridad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Encontrar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la capacidad de respuesta a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

- b) Identificar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la fiabilidad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.
- c) Identificar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la seguridad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023.

### **1.5. Justificación de la investigación**

Nuestro trabajo busca la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, con el propósito de contribuir en la optimización de la calidad de servicio público, en el marco de la gestión pública moderna a favor de la población que se encuentra en situación de desatención.

Este trabajo se justifica teóricamente por los aportes en los conceptos de calidad de servicio público, los instrumentos de gestión municipal en la municipalidad Distrital de Vicco. las cuales están fundamentadas a través de las innumerables fuentes bibliográficas encontradas. Esto ayudará a la entidad a responder de la forma más efectiva a las exigencias de la población, con disposición inmediata, seguridad y confiabilidad en la resolución de los diferentes problemas presentadas.

### **1.6. Limitación de la investigación**

De acuerdo a la búsqueda de antecedentes y de información en el repositorio institucional de la universidad, no se encontró información acerca de las variables instrumentos de gestión municipal y la calidad de servicio a los usuarios, también buscamos información en la biblioteca de Concytec y en los repositorios de otras universidades, en cuyos resultados encontramos estudios que tratan sobre algunas de las variables, tanto en el nivel nacional e internacional.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

Según Baena (2017), explica en su libro, que toda investigación es importante cuando recoge los diversos antecedentes referidos al tema de investigación, con la finalidad de fortalecer la investigación y diseñar el proceso adecuado.

##### **2.1.1. Contexto Internacional**

De acuerdo con Malpartida et al. (2021), en su investigación que tuvo como finalidad detallar y examinar la aproximación conceptual de la gestión de los municipios y su influencia en la gobernabilidad como un factor muy importante en el bienestar de los ciudadanos, el fundamento está centrado en la teoría organizacional como principal fuente que se debería impulsar el estado en sus instituciones públicas, así mismo mejorar las capacidades de los recursos humano para un mejor desempeño eficiente para el logro de sus objetivo del mismo modo en la investigación realizada hacemos relevancia que es muy importante que los ciudadanos participen ya que esto contribuye al desarrollo de las localidades.

Para ello se ha hecho revisión sistemática de artículos publicadas en revistas científicas de scielo, Redalyc y revistas indexadas latindex cuyas publicaciones estén comprendidas entre el 2015 al 2020 para el cual se ha desarrollado una base de datos de 10 artículos los resultados obtenidos de estas investigaciones nos permitirá hacer las discusiones y con ello llegar a las conclusiones de como la gestión municipal efectiva tiene un impacto positivo para una buena gobernabilidad y su estudio, diagnostico incidirá de manera oportuna para futuras investigaciones.

### **2.1.2. Contexto Nacional**

Peña. (2018), en su investigación planteo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio desde el punto de vista del usuario de la municipalidad. El estudio de tipo básica de nivel correlacional, se desarrolló bajo un de diseño no experimental, en una muestra de 328 usuarios en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, la técnica de recojo de información fue la encuesta a través de dos instrumentos, uno para cada variable de estudio. Se sustenta el estudio en base a Münch (2010) que se refirió la gestión administrativa y a Vázquez et al. (1996) en la calidad del servicio. Los datos procesados descriptivos e inferencial permitieron llegar a la conclusión que:

existe relación significativa y positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016, con un p-valor  $< 0,05$  y Rho de Spearman = ,805. Se dan las recomendaciones que ayudarán a crear un clima de confianza y responsabilidad en los servidores de la municipalidad con la finalidad de servir mejor a los usuarios del distrito de San Marcos.

Huaroc y Comun (2022), en su investigación planteo en desarrollar el tema sobre gestión municipal y calidad de servicio público, donde muestra como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y

calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020?, y por objetivo determinar la relación que existe entre gestión municipal y calidad de servicio público en dicha institución. Para poder cumplir el objetivo planteado se aplicó el método general y específico, el nivel de investigación es correlacional, de tipo básica, asimismo el diseño de investigación es no experimental y de corte transversal. Se ha utilizado las encuestas como técnicas de recolección de datos, las cuales fueron aplicadas a los 20 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica, la muestra es censal. Con todo lo mencionado, se concluye que:

Existe relación inversa y significativa ( $r_s = -0,632$ ,  $p < 0,05$ ) entre la gestión municipal y calidad de servicio público. Se afirma que, la Municipalidad Distrital de Conayca está tratando de brindar un servicio de calidad a los usuarios finales (población del Distrito de Conayca), sin embargo, no es suficiente, es por ello que la gestión municipal en dicha institución es criticada por los usuarios. Al respecto se recomienda que el área competente de dicha institución reestructure las capacidades profesionales acorde a los objetivos y metas de la mencionada institución, esto permitirá revitalizar y ampliar el accionar de los servidores públicos a la formación técnico- profesional.

Cuellar (2022). En su trabajo realizado presenta el tema de la gestión municipal, la misma que es importante hoy en día a nivel de los gobiernos locales y lo corresponde con la calidad del servicio, ya que se requiere mejorar en el contexto que se ha considerado como es la municipalidad distrital de Caleta de Carquín, para determinar la relación entre ambas variables. En la metodología de investigación, se consideró el diseño no experimental, transaccional correlacional. La población de estudio la conformaron 50 trabajadores del área administrativa de la Municipalidad y fueron quienes entregaron información a través de la respuesta a dos cuestionarios aplicados por el investigador. Se llegó a la

conclusión que: las variables y sus dimensiones se relacionan entre sí, estableciéndose que para que haya calidad en el servicio se tiene que mejorar la gestión a nivel de la municipalidad.

Dávila (2016). Las Municipalidades cuentan con un marco normativo y administrativo en el desarrollo de su gestión garantizando a la población una correcta prestación de los servicios públicos; para ello deben utilizarse correctamente las herramientas de gestión, las cuales contienen actividades, estrategias y técnicas idóneas que proyectan a la comunidad la imagen de un gobierno eficiente. En la presente investigación estudiamos las diferentes herramientas de gestión, llámense Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Orgánica de Municipalidades, Reglamento Interno del Consejo Municipal, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Cuadro de Asignación de Personal, Texto Único de Procedimientos Administrativos, Plan Operativo Institucional, Plan Estratégico Institucional, Reglamento Interno de Control y Permanencia de Personal, Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, etc. Habiéndose aplicado encuestas y realizado entrevistas hemos advertido la desaprobación de algunos usuarios de la Subgerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y pretendiendo mejorar la calidad del servicio prestado por dicha área, en la presente investigación no experimental, descriptiva y propositiva luego de plantearnos la interrogante ¿Cuál es la efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la Subgerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?. Se ha concluido que primero se requiere un buen conocimiento de la normativa aplicable por parte del funcionario y servidor municipal y segundo la satisfacción de los usuarios se logrará a través de un plan de mejora de la calidad de servicio.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Instrumentos de gestión municipal**

Vidales (2017), quien señala, que son “informaciones competentes y reglamentarias que normalizan las actividades de las instituciones de manera sistemática, y son prácticas habituales que se conforman de reglas de organizaciones internas, que no afecten las retribuciones de los gobernadores y que se descubran subordinados al resto de fuentes administrativas” (p.45).

Asimismo, Núñez (2016), indica que los instrumentos de gestión,

No establecen factores administrativos, puesto que se forman en un escenario definido, afectando a los gobernantes, es decir que los instrumentos de gestión nunca sustituyen hechos de los gobernantes de manera interna, debido que estos últimos no tienen conocimiento de los avances particulares que se pueden presentar en la institución (p. 11)

Por otro lado, Villasuso y Rojas (2017), indicaron que se incluyen como instrumentos de gestión

Al Manual de Organización y Funciones (MOF), al Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Cuadro para Asignación de Personal (CAP), asimismo el Presupuesto Analítico de Personal. Es fundamental indicar, que por órdenes de la Ley del Servicio Civil estos dos últimos se están asociando a un nuevo instrumento de gestión que es el cuadro de puestos de la entidad (CPE), que acepta a través de las resoluciones del Consejo Directivo de Servir con resolución favorable de la Dirección General de Presupuestos Públicos del Ministerio de Economía y Finanzas (p.45).

En cuanto a la importancia de los instrumentos de gestión Núñez (2016), indica que los instrumentos de gestión “tienen una vital importancia en la gestión institucional, ya que facilitan la disposición, la tenacidad y los registros apropiados

para que las instituciones cumplan de manera eficiente los procesos y procedimientos institucionales” (p. 11).

Asimismo, Saavedra (2016), infiere que,

Si una organización no cuenta con los instrumentos de gestión, o si los cuenta al no implementarse de forma adecuada, los trabajadores no tendrán los lineamientos de acción que delimiten sus funciones; y que los procesos de control interno serán muy limitados, pues no se contarán con procesos claros para evaluar el cumplimiento de metas (p. 8)

Por otro lado, para Núñez (2016), los instrumentos de gestión demandan de un procedimiento sistemático en nuestras programaciones administrativas. “Conservan una norma, por la misma que es antigua y no se encuentra integrada correctamente, el ROF y del CAP, así como en directivas del disuelto Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), lo cual no permite regular eficazmente la gestión” (p. 15).

En relación a los elementos constitutivos de los instrumentos de gestión Asensio, R. (2012) indica que

El instrumento de gestión institucional propone el enfoque interno y externo, pues en cuanto al enfoque interno de la institución, se tiene en cuenta los métodos de gestión institucional del ambiente interno, que permite alcanzar los objetivos, considerando los siguientes indicadores: Organigrama que es un instrumento técnico de la planificación de la Municipalidad (p. 13)

“El ROF que es el instrumento reglamentario que establece los objetivos, aptitudes, ordenación consonante de la Municipalidad; ocupaciones de capacidades y la constitución de los órganos que lo conforman” (Suller, 2014).

Según Guzmán (2016) son informes técnicos reglamentarios que normalizan el funcionamiento de las instituciones de forma completa, entre ellos: cuadro para la asignación del personal. (párraf.1), reglamentos de organizaciones

y funciones; manuales de organización y funciones. Además, es una manera de orientar a los responsables a programar sobre los procesos de formulación y aprobación de los instrumentos que guían y sitúan la mejora de funciones establecidas en las instituciones de las funciones de los colaboradores, considerando las necesidades y los problemas con el objetivo de dar cumplimiento a los compromisos obtenidos. (Paredes, 2017, p.94).

Por otra parte, Betti, (2015) considera que son documentos técnicos que regulan un funcionamiento eficiente de las áreas de gestión interna, es decir, son respaldados por una resolución administrativa, las estrategias a utilizar para la elaboración de los instrumentos son: características de liderazgo, trabajo en equipo, respeto a la estructura de la institución. (p.55). Además, Haley (2011) nos indica que es “una manera de dar a conocer los reglamentos de organización y funciones, texto único de procedimientos administrativos, manual de organización y funciones en los trabajadores y sobre todo tomar decisiones claras y precisas después de aplicar los instrumentos de gestión”. (p.127).

El MOF, instrumento de gestión reglamentario para los gobiernos municipales en donde se especifica las ocupaciones de una oficina determinada; los miembros que lo conforman y las funciones respectivas que conforman cada órgano, líneas de autoridades, funciones y responsabilidades y los mínimos requisitos; grado de asignaciones de personal (CAP), que se encarga de definir las funciones de las Municipalidades que requieren para el funcionamiento normal en un ciclo vigente, asimismo es la programación de los cargos que se requiere en cada Municipalidad que puede ser grande, pequeña o mediana; el presupuesto analítico de personal (PAP), encargado en facilitar los pagos mensuales al personal de la municipalidad y para ello, se tiene un presupuesto fijo para los haberes y demás pagos de obligaciones a los trabajadores; y finalmente el Texto Único de Procedimientos

Administrativos (TUPA), de cada institución de la Administración Pública que posee la documentación necesaria referente a los procedimientos de las operaciones administrativas que se desarrollan (Suller, 2014)

Del mismo modo el mismo autor nos menciona que:

Igualmente en cuanto a las herramientas aplicadas a situaciones externas, en donde se hace cómplice a los colaboradores de las diferentes áreas, como son: El Plan Operativo Institucional (POI), tiene como función determinar las herramientas operacionales de las ejecuciones de los Proyectos de Desarrollo, el cual vale para organizar la construcción de planes y acciones planeadas, ya que es un instrumento necesario, en donde deben considerar todos los pormenores para la elaboración de acciones a desarrollar en cada Proyecto: Formulación exacta de trabajos, los dispositivos de prevención, los requerimientos, cronograma, el responsable y el presupuesto de elaboración. (Suller, 2014):

El Reglamento Interno de Control y Permanencia de Personal conformado con reglas propias y de herramientas apropiadamente ordenadas de aprobación a las disposiciones actuales y políticas del Consejo Municipal, donde se encuentra la determinación de los derechos y las responsabilidades de los servicios de la Municipalidad con correspondencia a los trabajos que ocupan; sus habilidades que permitirán desempeñar las operaciones dentro de una situación laboral de armonía y programaciones orgánicas correctamente estructurados y reglamentados. Establece un reglamento normalizando el vínculo entre la Municipalidad y sus colaboradores tanto en el plano jurídico y laboral, su cumplimiento debe ser obligatorio (Suller, 2014).

### **Dimensiones de Instrumento de gestión municipal**

Por todo ello con la intención de evaluar la variable instrumentos de gestión institucional se consideró la teoría expuesta por Vidales. (2017, p. 45) quien considera como dimensiones:

- a) **la fase administrativa:** que se compone de indicadores como el cumplimiento en la elaboración de los instrumentos, la participación de los trabajadores en su elaboración, cumplimiento e implementación y la asignación de responsabilidades funcionales de los trabajadores, y
- b) **indicador legal:** que está compuesta por factores como el cumplimiento de la legitimidad, las auditorías realizadas para el cumplimiento de la formación de instrumentos de gestión; y la asignación legal de los responsables.

### 2.2.2. Calidad de servicio a los usuarios

Según Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, W.J. (1985) citado por Setó, D. (2004), afirman que: “todas las personas entrevistadas apoyaron decididamente la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o superar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”.

Cuando se habla de las expectativas se refiere a la expectativa del cliente con respecto al servicio y, por otro lado, “la percepción” es aquello que el cliente siente después de experimentar o recibir el servicio.

Entre ambos niveles de expectativa de servicio y la percepción se encuentra el “zona de tolerancia”. Los autores lo denominan así porque mientras esta zona es una brecha que separa de lo que el cliente desea con lo que el cliente percibe, asimismo es importante mencionar que cuando más amplia es esta brecha la organización tiene mucho por trabajar en el servicio para que el cliente reciba lo deseado. Esta zona en un momento estático varía de un cliente a otro, mientras que una perspectiva puede variar para el mismo cliente.

Como actitud/satisfacción de los clientes con los servicios del proveedor. Según Setó, D. (2004), manifiesta:

- a) Se dice una actitud porque lo esperado define la calidad inicial de un servicio.
- b) La primera experiencia percibida por el cliente, lo procesos desarrollados por la organización para brindar el servicio al cliente enmarca el primer momento

donde se determina la calidad de servicio percibido.

- c) Quien brinde el servicio estará cambiando constantemente el nivel de calidad obtenido debido a lo que ofrece.
- d) El consumidor ve afectada su intención de compra cuando percibe diferente el nivel de calidad de servicio.

Como estrategia competitiva de diferenciación.

De acuerdo a otras aportaciones y de acuerdo a Keith, D. (1991), se puede afirmar que entregar grandes niveles de calidad de servicio al cliente, te conllevará al éxito y a ingresar a mercados restringidos, además esto ayuda a tener una ventaja significativa frente a los competidores.

Para poder plantear estrategias competitivas de diferenciación a través de un mayor nivel de servicio percibido es necesario saber: “cuáles son los componentes de la calidad del servicio, o dimensiones y las formas de medición de la misma. Y si existen unas dimensiones más importantes que otras, desde el enfoque de los clientes, o existen diferencias por sectores de actividad”.

### **Características del servicio Público**

De acuerdo a Berry y Parasuraman (1991) citado por Setó, D. (2004), considera que “el servicio es una entidad, cuya principal fuente de beneficio es intangible “(p. 4).

Asimismo, de acuerdo al autor, expresa que los servicios tienen las siguientes características:

- a) **Inseparabilidad:** Los servicios se producen y consumen al mismo tiempo.
- b) **Tangibilidad:** Los servicios no es posible verlos, probarlos, sentirlos u olerlos antes de adquirirlos.
- c) **Caducidad:** Los servicios no pueden ser almacenados.
- d) **Heterogeneidad o variabilidad:** se caracteriza así porque el grado de variabilidad va depender de quien los proporcionan, cuándo y dónde se proporcionan.

Seguidamente se hablará sobre el servicio público, esta denominación aboca a los servicios brindados por las instituciones públicas y otras similares, ya que consiste en todas aquellas actividades que realizan las municipalidades u otras instituciones del estado continuamente.

De acuerdo a Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE (2000), para ofrecer un servicio de calidad en las instituciones del estado las características fundamentales que debe tener el servicio público son las siguientes:

- a) Imparcialidad:** Encabeza la lista de los valores esenciales, este concepto va de mano con la equidad, cualquier usuario tiene las mismas condiciones de acceso a los servicios públicos de manera equitativa.
- b) Legalidad:** Todos los servicios públicos atendidos deben respetarse los protocolos y normativas de atención a los usuarios de manera correcta, sin evasión y tampoco ninguna infracción a la Ley.
- c) Integridad:** Los servidores públicos deben ser íntegros en la realización de sus tareas especialmente que tengan que ver en todo el proceso de atención al usuario, es decir el servidor público debe hacer sus actividades de buena para beneficio de la ciudadanía.

Asimismo, según el autor esto debe ser complementado con dos valores muy importantes, eficiencia y la transparencia, lo cual responderá con mayor efectividad las exigencias de la sociedad y los cambios en la administración pública.

### **Dimensiones de la variable calidad de servicio**

Según Parasuraman (1991) citado por Alcalde, P. (2019), describe las siguientes dimensiones fundamentales bajo el cual se desarrolla la calidad de servicio:

- a) Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa. Es decir, consiste en realizar el servicio prometido con formalidad,

exactitud y sin fallos. Esto supone a mantener su promesa de servicio.

- b) **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio de forma eficiente.
- c) **Seguridad:** La capacidad y actitud de los empleados para inspirar confianza y seguridad. Consiste en el nivel de competencia y cortesía del personal para brindar el mejor servicio al cliente, para que este pueda quedar satisfecho a la vez sentir tranquilidad de estar en manos de la organización apropiada.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

**Sistema de gestión:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política, definir los objetivos y alcanzarlos.

**Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. (inspección del producto final, identificación de las necesidades del cliente).

**Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos

operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe relación directa y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a)** Existe relación directa y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.
- b)** Existe relación directa y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.
- c)** Existe relación positiva y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y seguridad en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023.

## **2.5. Identificación de variables**

Las variables que emplearemos en esta investigación son:

Hipótesis General:

- a)** Variable 1: Calidad de servicio a los usuarios
- b)** Variable 2: Instrumentos de gestión municipal

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

| Variable                           | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones            | Ítems   |
|------------------------------------|--|---|------------------------|---------|
| Instrumentos de gestión municipal  | “Los instrumentos de gestión Municipal son documentos técnicos, normativos, que contienen disposiciones técnico, administrativas que sirven para organizar a la municipalidad”. (Albrecht y Bradford, 2004)  | Son documentos técnicos y normativos utilizados por las municipalidades, que contienen disposiciones administrativas y técnicas para planificar, organizar y dirigir la gestión edil.   | Fase Administrativa    | 1 - 4   |
|                                    |  |   | Indicador Legal        | 5 - 7   |
| Calidad de servicio a los usuarios | “Es una actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño, por su parte, la calidad objetiva se refiere a la superioridad medible y verificable de un producto o servicio sobre otro, tomando como base algún estándar preestablecido”. Rey (1999). | Medida en que se satisface las necesidades y expectativas de las personas que utilizan los servicios municipales. Implica la entrega de servicios eficientes, efectivos, accesibles y satisfactorios que cumplen con los estándares y las expectativas de los usuarios. | Capacidad de respuesta | 1 - 6   |
|                                    |  |   | Fiabilidad             | 7 - 15  |
|                                    |  |   | Seguridad              | 16 - 20 |

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación fue básica, porque se relaciona con el propósito y naturaleza de la investigación, además se hará uso del conocimiento teórico sobre las variables de estudio las cuales serán contrastadas con los instrumentos para recopilar la información necesaria y poder demostrar las hipótesis.

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación que utilizaremos será el descriptivo correlacional

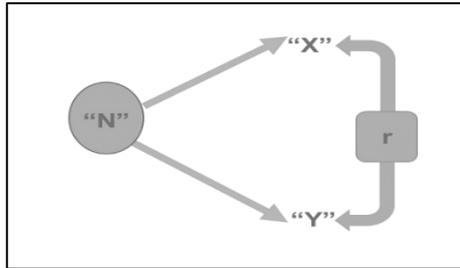
#### **3.3. Métodos de investigación**

El método que aplicamos es el científico con sus técnicas de hipotético - deductivo.

#### **3.4. Diseño de investigación**

Utilizaremos el diseño no experimental con cohorte transversal, cuyo objetivo es la recolección de datos para indagar la ocurrencia en sólo momento y el interés es relacionar las variables de estudio y demostrar las hipótesis planteadas.

Utilizamos el diagrama siguiente:



Donde:

- M : Muestra de estudio
- O : Observaciones obtenidas de la variable
- V<sub>1</sub> : Instrumentos de gestión municipal
- V<sub>2</sub> : Calidad de servicio a los usuarios

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

Según el INEI, se estima una población total de 2,506 pobladores en el distrito de Vicco.

#### 3.5.2. Unidad de análisis

Estará representado un colaborador dentro del estudio.

#### 3.5.3. Muestra de la investigación

El tamaño de la muestra a utilizar para el estudio se realizó empleando una fórmula, considerando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, el tipo de muestreo a utilizarse será el probabilístico sistemático.

La fórmula para calcular la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Población 2,506 personas

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, Z = (1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

$p$  = Proporción de éxito 0.50 igual al 50%

$q$  = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés ( $1 - 0.5 = 0.50$ ) = 50%

**Entonces  $n = 330$  personas**

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

#### **3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos**

Técnica de recolección de datos, son las estrategias que se presentan para obtener las opiniones acerca del estudio por parte de los involucrados en la investigación, para ello se utilizará un instrumento que contiene los ítems necesarios para cada una de las variables. El recojo de información será tomada con encuesta de manera física.

Entre las técnicas, emplearemos para esta investigación es:

- a)** Encuestas con sus instrumentos
- b)** Análisis Documental sirve para recoger el marco teórico y las observaciones que se presentan en el estudio.

#### **3.6.2. Instrumentos**

Según Ñaupas et al. (2013), menciona que el instrumento es un recurso para sirve para extraer información, cada instrumento tiene su forma y contenido. Por ello para esta investigación utilizaremos el cuestionario o escala; la guía de análisis documental.

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

La elección de nuestro instrumento fue elaborada teniendo en consideración estudios anteriores que fueron equivalentes al nuestro, tal como se puede observar en el anexo 1.

Para la validación de los instrumentos (uno por cada variable) se requirió el juicio de expertos en el tema, contando para ello con la inapreciable colaboración de expertos de nuestra región cuyos resultados mostramos a continuación:

Para la confiabilidad de los cuestionarios (instrumentos), se empleó la técnica y método del Alfa de Cronbach. El mismo que fue procesado con el programa del SPSS V. 26 consiguiendo un resultado favorable que nos admite emplear en los informantes, sus resultados se visualizan en las tablas siguientes:

*Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario Instrumentos de gestión municipal*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,973             | 7              |

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

*Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario calidad de servicio a los usuarios*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,967             | 20             |

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Con los resultados obtenidos se procedió a realizar nuestro trabajo de campo,

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Empleamos las técnicas de procesamiento de datos, basados en la estadística a nivel descriptivo e inferencial apoyados por el uso del software estadístico SPSS versión 26.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Culminado el trabajo de recolección de datos, se elaborará una base de datos para realizar el análisis estadístico con el paquete de SPSS 26 realizando los siguientes procedimientos:

- a) Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas.
- b) Construcción de tablas para cada dimensión
- c) Elaboración de gráficos para cada dimensión
- d) Análisis descriptivo y se realizará la prueba de correlación de Rho de Spearman para las variables cualitativas.

- e) Finalmente se desarrollará la explicación de la prueba de hipótesis para las específicas y también a nivel general.

### **3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica.**

Para este trabajo reconocemos a los autores de los antecedentes por lo importante que son para apoyar a la investigación, citando su autoría respectivamente, asimismo podemos mencionamos que no existe la intención de plagio, porque respetamos las ideas de los autores, a nivel del marco teórico, antecedentes y cuestionarios.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo.**

El trabajo de campo se consumó en aproximadamente 20 días, en primer lugar, se realizó las coordinaciones con los representantes de la municipalidad distrital de Vicco, luego de ello se aplicó los respectivos instrumentos a la muestra seleccionada con la finalidad de almacenar la información correspondiente.

Una vez ordenado los cuestionarios, se procedió a su respectivo procesamiento, utilizando para ello el programa estadístico Excel en un primer momento, para posteriormente ser analizado con la ayuda del SPSS, en su versión 25 logrando convertir los datos en tablas y figuras, cuyos resultados exponemos en las páginas siguientes.

Luego se procedió a realizar la prueba de nuestras hipótesis y la respectiva discusión de resultados.

## 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

### 4.2.1. Variable instrumentos de gestión municipal

Tabla 3 Resultados de la variable instrumentos de gestión municipal

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Muy bajo     | 33         | 10,0         |
| Bajo         | 33         | 10,0         |
| Medio        | 66         | 20,0         |
| Alto         | 165        | 50,0         |
| Muy alto     | 33         | 10,0         |
| <b>Total</b> | <b>330</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado

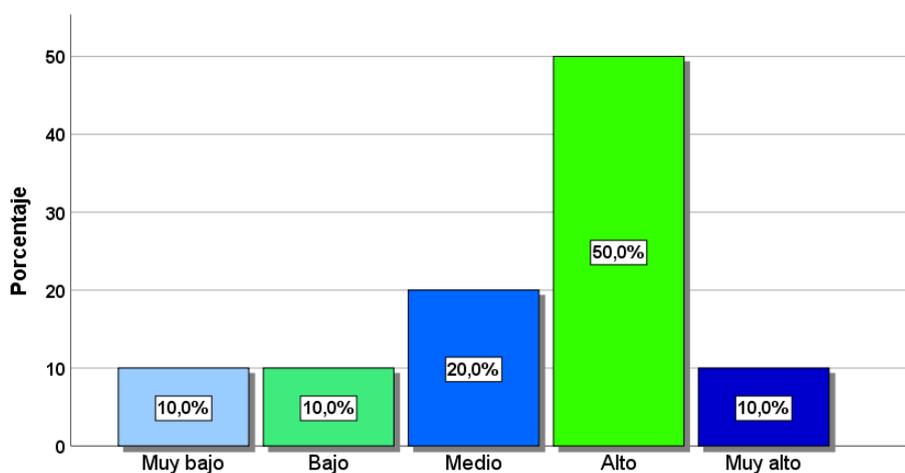


Figura 1 Resultados de la variable instrumentos de gestión municipal

#### Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 3 y figura 1, del total de nuestra población encuestada, respecto a la utilización de los instrumentos de gestión municipal, el 50% de los pobladores manifiestan que, es alto su manejo por parte de la Municipalidad distrital de Vicco, 20% consideran medio, 10% muy alto, tan igual que el 10% que estima que su uso es bajo y 10% muy bajo.

Tabla 4 Resultados de la dimensión administrativo

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Muy bajo     | 33         | 10,0         |
| Bajo         | 66         | 20,0         |
| Medio        | 88         | 26,7         |
| Alto         | 110        | 33,3         |
| Muy alto     | 33         | 10,0         |
| <b>Total</b> | <b>330</b> | <b>100,0</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado

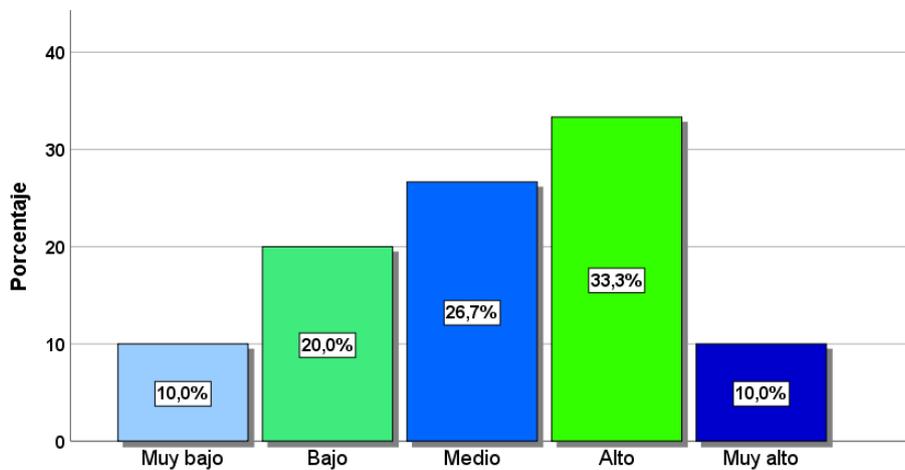


Figura 2 Resultados de la dimensión administrativo

**Interpretación:**

De los resultados que se aprecian en la tabla 4 y figura 2, del total de nuestra población encuestada, respecto a la dimensión administrativa, el 33,3% de los pobladores manifiestan que es alto su gestión por parte de la Municipalidad distrital de Vicco, 26,7% consideran medio, 20% estiman bajo, el 10% declaran que su uso es muy bajo, tan igual que el 10% que señala muy alto.

Tabla 5 Resultados de la dimensión legal

| Nivel    | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Muy bajo | 33         | 10,0       |
| Bajo     | 55         | 16,7       |
| Medio    | 55         | 16,7       |
| Alto     | 143        | 43,3       |
| Muy alto | 44         | 13,3       |
| Total    | 330        | 100,0      |

Fuente: Cuestionario aplicado

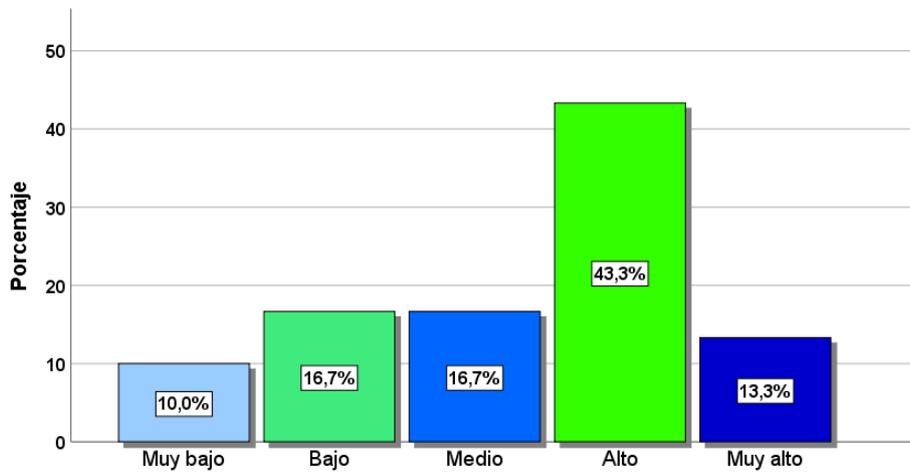


Figura 3 Resultados de la dimensión legal

**Interpretación:**

De los resultados que se aprecian en la tabla 5 y figura 3, del total de nuestra población encuestada, respecto a la utilización de la dimensión legal, el 43,3% de los pobladores manifiestan que, es alto su manejo por parte de la Municipalidad distrital de Vicco, 16,7% consideran medio, igual que el 16,7% que declaran muy alto, el 13,3% estima que su uso es muy alto y un 10% dicen muy bajo.

Tabla 6 Variable calidad de servicio a los usuarios

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Muy bajo     | 11         | 3,3          |
| Bajo         | 55         | 16,7         |
| Medio        | 66         | 20,0         |
| Alto         | 154        | 46,7         |
| Muy alto     | 44         | 13,3         |
| <b>Total</b> | <b>330</b> | <b>100,0</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado

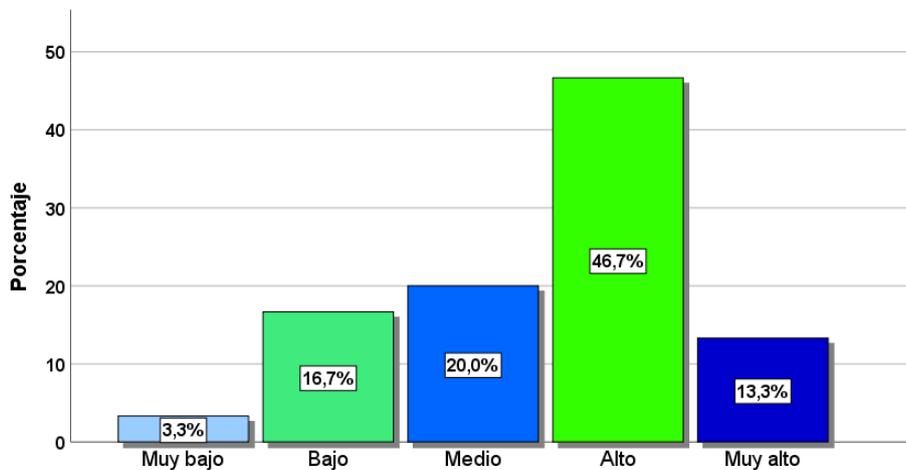


Figura 4 Variable calidad de servicio a los usuarios

**Interpretación:**

De los resultados que se aprecian en la tabla 6 y figura 4, del total de nuestra población encuestada, respecto a la variable calidad de servicio a los usuarios, el 46,7% de los pobladores manifiestan que, es alto la calidad del servicio que ofrece la Municipalidad distrital de Vicco a sus usuarios, 20% consideran medio, el 16,7% declaran bajo, el 13,3% estima que es muy alto y un 3,3% dicen muy bajo.

Tabla 7 Dimensión capacidad de respuesta

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Muy bajo     | 33         | 10,0         |
| Bajo         | 44         | 13,3         |
| Medio        | 55         | 16,7         |
| Alto         | 132        | 40,0         |
| Muy alto     | 66         | 20,0         |
| <b>Total</b> | <b>330</b> | <b>100,0</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado

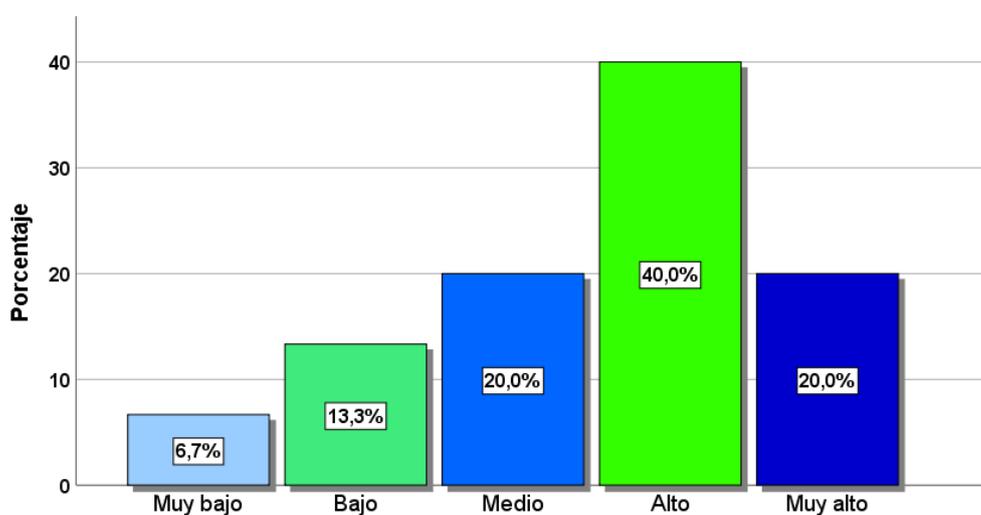


Figura 5 Dimensión capacidad de respuesta

**Interpretación:**

De los resultados que se aprecian en la tabla 7 y figura 5, del total de nuestra población encuestada, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 40% de los pobladores manifiestan que, es alto la capacidad de respuesta que ofrece la Municipalidad distrital de Vicco a sus usuarios, 20% consideran muy alto, igual que el 20% que declaran de término medio, el 13,3% estima que es bajo y un 6,7% dicen muy bajo.

Tabla 8 Dimensión fiabilidad

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Muy bajo     | 11         | 3,3          |
| Bajo         | 66         | 20,0         |
| Medio        | 66         | 20,0         |
| Alto         | 110        | 33,3         |
| Muy alto     | 77         | 23,3         |
| <b>Total</b> | <b>330</b> | <b>100,0</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado

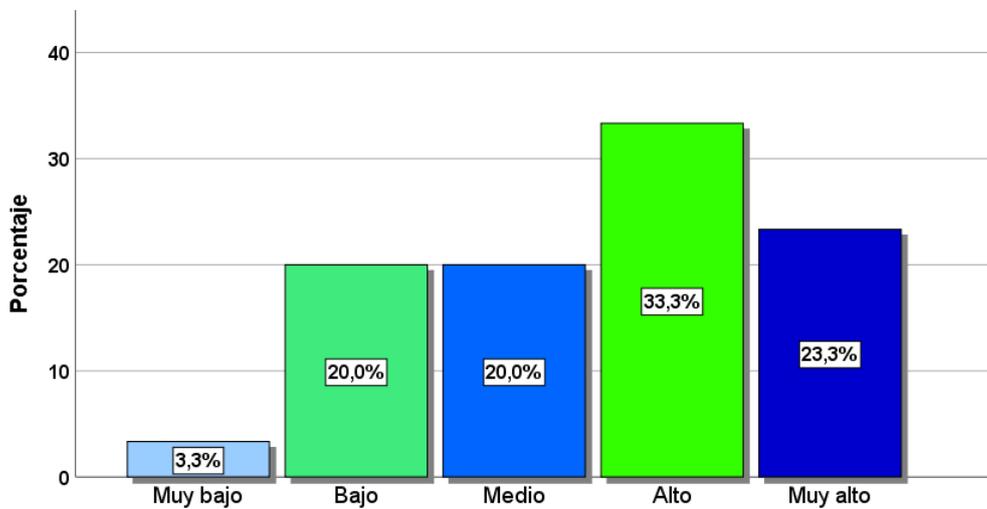


Figura 6 Dimensión fiabilidad

**Interpretación:**

De los resultados que se aprecian en la tabla 8 y figura 6, del total de nuestra población encuestada, respecto a la dimensión fiabilidad, el 33,3% de los pobladores manifiestan que, es alto la fiabilidad que ofrece la Municipalidad distrital de Vicco a sus usuarios, 23,3% consideran muy alto, el 20% declaran de término medio, igual que el 20% que estima que es bajo y un 3,3% dicen muy bajo.

Tabla 9 Dimensión seguridad

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Muy bajo     | 11         | 3,3          |
| Bajo         | 99         | 30,0         |
| Medio        | 33         | 10,0         |
| Alto         | 121        | 36,7         |
| Muy alto     | 66         | 20,0         |
| <b>Total</b> | <b>330</b> | <b>100,0</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado

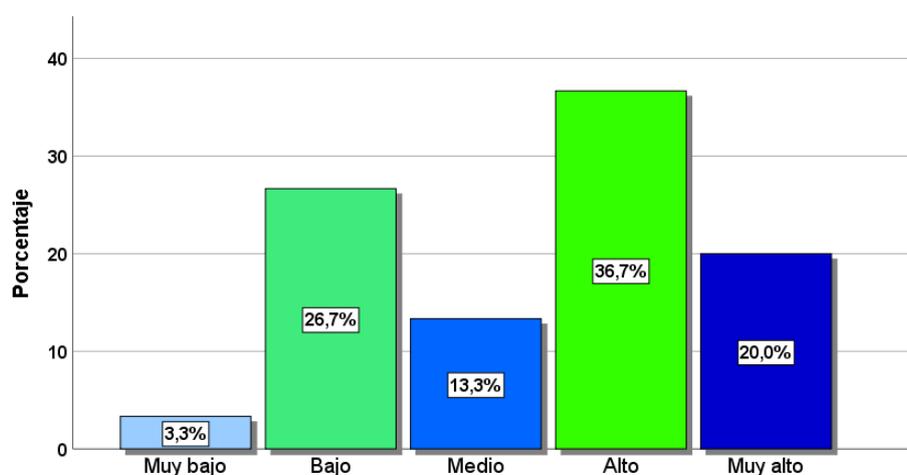


Figura 7 Dimensión seguridad

**Interpretación:**

De los resultados que se aprecian en la tabla 9 y figura 7, del total de nuestra población encuestada, respecto a la dimensión seguridad, el 36,7% de los pobladores manifiestan que, es alto la seguridad que ofrece la Municipalidad distrital de Vicco a sus usuarios, 26,7% consideran bajo, el 20% declaran muy alto, el 20% estima que es muy alto y un 3,3% dicen muy bajo.

#### 4.3. Prueba de Hipótesis

Instauramos los niveles de medición para el planteamiento de todas la hipótesis:

- a) **Intervalo de confianza:** 95 %
- b) **Nivel de significancia:** 0.05
- c) **Prueba estadística:** Correlación de Rho de Spearman

Tabla 10 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

| Valor de rho  | Significado                            |
|---------------|--|
| -1            | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0.9 a -0.99  | Correlación negativa muy alta          |
| -0.7 a -0.89  | Correlación negativa alta              |
| -0.4 a -0.69  | Correlación negativa moderada          |
| -0.2 a -0.39  | Correlación negativa baja              |
| -0.01 a -0.19 | Correlación negativa muy baja          |
| 0             | Correlación nula                       |
| 0.01 a 0.19   | Correlación positiva muy baja          |
| 0.2 a 0.39    | Correlación positiva baja              |
| 0.4 a 0.69    | Correlación positiva moderada          |
| 0.7 a 0.89    | Correlación positiva alta              |
| 0.9 a 0.99    | Correlación positiva muy alta          |
| 1             | Correlación positiva grande y perfecta |

---

**Fuente:** Correlación de Spearman

#### d) Regla de decisión:

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

$\rho \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$\rho < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis general:

##### Planteamiento de $H_0$ y $H_1$

##### Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

No existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

##### Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ):

Existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

Tabla 11 Correlación entre instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios

|                 |                                    | Instrumentos de gestión municipal | Calidad de servicio a los usuarios |
|-----------------|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | Instrumentos de gestión municipal  | Coeficiente de correlación        | ,768**                             |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)                  | ,009                               |
|                 |                                    | N                                 | 330                                |
|                 | Calidad de servicio a los usuarios | Coeficiente de correlación        | ,768**                             |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)                  | ,009                               |
|                 |                                    | N                                 | 330                                |

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

**Fuente:** Exportado del programa SPSS V26

##### Análisis e Interpretación:

En la tabla 11 se visualiza que, de acuerdo a los resultados conseguidos con la rho de Spearman, existe una correlación positiva alta del orden de ,768 entre nuestras variables estudiadas. En lo referente al nivel de significancia encontrado  $p=0,009$  lo cual nos corrobora que  $p$  es menor a 0,05 por lo que podemos manifestar que, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir:

Existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

#### 4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas:

##### A. Prueba de Hipótesis Especifica 1

###### a) Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

No existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal con la capacidad de respuesta a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

###### b) Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ):

Existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal con la capacidad de respuesta a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

*Tabla 12 Nivel de correlación entre instrumentos de gestión municipal y capacidad de respuesta*

|                 |                                   | Instrumentos de gestión municipal | Capacidad de respuesta |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Instrumentos de gestión municipal | Coeficiente de correlación        | 1,000                  |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)                  | ,620                   |
|                 |                                   | N                                 | 330                    |
|                 | Capacidad de respuesta            | Coeficiente de correlación        | ,620                   |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)                  | ,042                   |
|                 |                                   | N                                 | 330                    |

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 12 se representa que, de acuerdo a los resultados conseguidos con la rho de Spearman, existe una correlación positiva alta del orden de ,620 entre instrumentos de gestión municipal y capacidad de respuesta. En lo referente al nivel de significancia encontrado  $p=0,042$  lo cual nos corrobora que  $p$  es menor

a 0,05 por lo que podemos manifestar que, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir:

Existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la capacidad de respuesta a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

## B. Prueba de Hipótesis Especifica 2

### a) Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

No Existe relación directa y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la fiabilidad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

### b) Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):

Existe relación directa y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la fiabilidad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

*Tabla 13 Nivel de correlación entre instrumentos de gestión municipal y fiabilidad*

|                 |                                   | Instrumentos de gestión municipal | Fiabilidad |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------|
| Rho de Spearman | Instrumentos de gestión municipal | Coeficiente de correlación        | 1,000      |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)                  | ,799*      |
|                 |                                   | N                                 | 330        |
|                 | Fiabilidad                        | Coeficiente de correlación        | ,799*      |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)                  | ,029       |
|                 |                                   | N                                 | 330        |

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado

### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 13 se visualiza que, de acuerdo a los resultados conseguidos con la rho de Spearman, existe una correlación positiva alta del orden de ,799 entre instrumentos de gestión municipal y fiabilidad. En lo referente al nivel de

significancia encontrado  $p=0,029$  lo cual nos corrobora que  $p$  es menor a  $0,05$  por lo que podemos manifestar que, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir:

Existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la fiabilidad a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

### C. Prueba de Hipótesis Especifica 3

#### a) Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

No existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal con la seguridad a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

#### b) Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):

Existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal con la seguridad a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

*Tabla 14 Nivel de correlación entre instrumentos de gestión municipal y seguridad*

|                 |                                   | Instrumentos de gestión municipal | Seguridad |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Instrumentos de gestión municipal | Coeficiente de correlación        | 1,000     |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)                  | ,657      |
|                 |                                   | N                                 | ,019      |
|                 | Seguridad                         | Coeficiente de correlación        | 330       |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)                  | ,657      |
|                 |                                   | N                                 | ,019      |
|                 |                                   | 330                               |           |
|                 |                                   | 330                               |           |

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado

### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 14 se visualiza que, de acuerdo a los resultados conseguidos con la rho de Spearman, existe una correlación positiva alta del orden de ,657 entre instrumentos de gestión municipal y seguridad. En lo referente al nivel de significancia encontrado  $p=0,009$  lo cual nos corrobora que  $p$  es menor a 0,05 por lo que podemos manifestar que, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir:

Existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y seguridad a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

#### **4.4. Discusión de resultados**

El objetivo general de la investigación era "Encontrar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023", realizada la respectiva prueba de hipótesis la sistematización encontrada de rho de Spearman es de 0.768.

Esta evaluación positiva y significativa sugiere que existe una asociación fuerte entre el uso efectivo de los instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio brindado a los usuarios en la municipalidad.

En otras palabras, cuando los instrumentos de gestión se aplican de manera eficiente, la calidad del servicio a los usuarios tiende a mejorar.

Concerniente al objetivo específico 1 "Identificar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la capacidad de respuesta a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023", la valoración de rho de Spearman es de 0,620.

Esta evaluación indica que la capacidad de respuesta a los usuarios está relacionada positivamente con el uso adecuado de los instrumentos de gestión municipal.

Referente al objetivo específico 2: "Identificar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la confiabilidad de los usuarios en la

Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023", la evaluación de rho de Spearman es de 0.799.

Esta indicación sugiere que la confiabilidad percibida por los usuarios está fuertemente influenciada por la implementación efectiva de los instrumentos de gestión.

Con relación al objetivo específico 3: "Identificar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la seguridad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023", la calificación de rho de Spearman es de 0.657.

Esto indica que la seguridad percibida por los usuarios está positivamente relacionada con la aplicación adecuada de los instrumentos de gestión municipal.

En resumen, los resultados revelan que los instrumentos de gestión municipal desempeñan un papel crucial en la mejora de la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023, influyendo en la capacidad de respuesta, la confiabilidad y la seguridad percibida por los usuarios.

Estos hallazgos respaldan la importancia de una gestión eficiente en las municipalidades para brindar un mejor servicio público.

## CONCLUSIONES

- 1) De los resultados encontrados, donde la correlación de Rho de Spearman es de ,768 la misma que determina que existe una relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal con la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023., lo que indica que, una mejor utilización de los instrumentos de gestión municipal incidirá en una mejor calidad del servicio al usuario.
- 2) Se determina que, de acuerdo a los resultados hallados, donde la correlación de Rho de Spearman es de ,620 existe una correlación alta y significativa, entre los instrumentos de gestión municipal con la capacidad de respuesta a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.
- 3) Se establece que, de acuerdo a los resultados hallados, donde la correlación de Rho de Spearman es de ,799 existe una correlación alta y significativa, entre los instrumentos de gestión municipal con la fiabilidad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.
- 4) Se comprueba que, de acuerdo a los resultados hallados, donde la correlación de Rho de Spearman es de ,657 existe una correlación alta y significativa, entre los instrumentos de gestión municipal con la seguridad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023.

## **RECOMENDACIONES**

A los encargados de la Municipalidad Distrital de Vicco, se les recomienda que:

- 1)** Actualicen constantemente los instrumentos de gestión municipal, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio a los usuarios
- 2)** Que se tenga una más rápida capacidad de respuesta a los usuarios de sus diversos servicios que brinda.
- 3)** Trabajar en conseguir una mayor efectividad de sus instrumentos de gestión municipal, para lograr una mayor fiabilidad de sus diversos servicios que ofrece.
- 4)** Lograr una mayor efectividad de sus instrumentos de gestión municipal, con el fin de darle seguridad a sus diversos servicios que brinda.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. y Bradford, L. (2004). La Excelencia en el servicio. 3R.
- Alcalde, P. (2019). Fundamentos, Herramientas y Gestión de la Calidad para Pymes. Madrid, España: Printer in Spain.
- Asensio, P. (2012). El libro de la gestión municipal. (3° Ed.). España: Díaz de Santo
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria.
- Betti, M. (2015) Institutional Management and Supervision Topics. (2nd ed.) Buenos Aires: Dunken Publishing House
- Cuellar C. W. I. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín. [Tesis de Grado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Dávila Bravo J. H. (2016). Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la sub gerencia de obras públicas y convenios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. [Tesis de grado]. Universidad Señor de Sipán.
- Guzmán, C. (2016) the management instruments. [Blog the public thing]. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2023/02/13/los-instrumentos-de-gestión/>.
- Haley R. (2011). Institutional management of core facilities during challenging financial times. Journal of biomolecular techniques: JBT, 22(4), 127–130.
- Huaroc Espinoza, A. D., & Comun Mendoza, R. (2022). Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica-2020.
- Huaroc Espinoza, A. D., & Comun Mendoza, R. (2022). Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana de los Andes.
- Keith, D. (1991). Calidad en el Servicio de los Clientes. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.

- Malpartida, M. H. J. C. L., Loayza, M. M. L. A., Garay, L. E., Meza, M. E. G., Villacorta, M. J. A. V., & Canales, M. J. A. M. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278-7301.
- Núñez, T (2016). *Los instrumentos de gestión municipal*. Lima. Perú. Ediciones Pacífico.
- Ñaupas, P. H. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad
- Organización de los Estados Americanos. (2016). *Gobierno Municipal Abierto en América Latina*. Washington: Bardo Industries. Obtenido de [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/OEA-Gobierno\\_Municipal\\_Abierto.pdf](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/OEA-Gobierno_Municipal_Abierto.pdf)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2000). *Confianza en el Gobierno*. Ciudad de Mexico, México: OCDE.
- Paredes, L. (2017) *Institutional management instruments for the public sector*. San borja- Peru: Editions Caballero Bustamante.
- Peña Santillán, M. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. [Tesis de Grado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Rey, M. (1999). *Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones: teoría y casos*. Sevilla – España.: CEADE.
- Saavedra, Y. (2016). *La gestión municipal en el Perú*. Lima. Perú. Legis Editores.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la difelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC.
- Suller, I. (2014). *Instrumentos de gestión institucional*. Perú: Editorial Sechuda
- Valles Gonzales, J. E. (2019). *Implementación de instrumentos de gestión institucional y su relación con la gestión municipal*, Municipalidad Distrital de Yambrasbamba, Bongará, Amazonas, 2019.
- Vidales, M (2017) *La gestión pública municipal*. Lima. Perú. Editorial Mundo Nuevo.

Villasuso, E. y Rojas, C. (2017). Finanzas municipales y los instrumentos para el fortalecimiento de la gestión municipal. Alemania. Editorial Fundación Friedrich Ebert

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Instrumentos de recolección de datos

### ENCUESTA

La encuesta tiene el objetivo de recoger información sobre su percepción acerca de los instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023, su información es completamente anónima.

Marque con una X, según corresponda según la escala de calificación, el que más se ajuste a su realidad:

|   |               |
|---|---------------|
| 1 | Nunca         |
| 2 | Pocas veces   |
| 3 | Algunas veces |
| 4 | Muchas veces  |
| 5 | Siempre       |

| <b>Variable Instrumentos de gestión municipal</b> |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| <b>Dimensión Administrativo</b>                   |   |  |  |  |  |  |
| 1   | La Municipalidad Distrital de Vicco cumple con la elaboración de los instrumentos de gestión de manera adecuada.  |  |  |  |  |  |
| 2   | Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vicco participan activamente en la elaboración de los instrumentos de Gestión.  |  |  |  |  |  |
| 3   | La Municipalidad Distrital de Vicco en la actualidad viene cumpliendo con la Implementación de los Instrumentos de Gestión de acuerdo a la Normativa.                                   |  |  |  |  |  |
| 4   | La Municipalidad Distrital de Vicco viene realizando de manera adecuada la asignación de Responsabilidades al momento de implementar los Instrumentos de Gestión Institucional.         |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión Legal</b>                            |   |  |  |  |  |  |
| 5   | La Municipalidad Distrital de Vicco da cumplimiento de la legalidad en la implementación de los instrumentos de gestión.  |  |  |  |  |  |
| 6   | La municipalidad Distrital de Vicco realiza auditorías internas al cumplimiento de la elaboración de instrumentos de gestión.   |  |  |  |  |  |
| 7   | La Municipalidad Distrital de Vicco está realizando de manera adecuada la asignación legal de los responsables al momento de realizar la implementación de los instrumentos de gestión. |  |  |  |  |  |

### Cuestionario de Calidad de servicio a los usuarios

| <b>Variable Calidad de servicio a los usuarios</b> |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>            |  |          |          |          |          |          |
| 1.   | Considera que la institución tiene la capacidad de responder a la demanda.   |          |          |          |          |          |
| 2.   | Siente que los servidores públicos responden a sus problemas o necesidades de forma inmediata.                     |          |          |          |          |          |
| 3.   | Considera que le brindan disposición a resolver los problemas que tiene con el servicio.                           |          |          |          |          |          |
| 3.   | Ud. Se siente contento por la disposición que le brindan los servidores públicos.                                  |          |          |          |          |          |
| 4.   | Los servidores públicos son comunicativos y asertivos en el servicio que brinda.                                   |          |          |          |          |          |
| 5.   | Siente que el servicio brindado es forma Cortez y amable.  |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión Fiabilidad</b>                        |  |          |          |          |          |          |
| 7  | El trabajador cuenta con la capacidad suficiente para resolver los problemas.                                      |          |          |          |          |          |
| 8  | Ud., considera que la resolución de problemas es de forma creativa y beneficiosa                                   |          |          |          |          |          |
| 9  | Considera que los servidores públicos demuestran autonomía en la toma de decisiones para brinda el mejor servicio. |          |          |          |          |          |
| 10   | Considera que los servidores públicos cumplen el horario estricto para trabajar.                                   |          |          |          |          |          |
| 11   | Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los clientes.                                    |          |          |          |          |          |
| 12   | Siente confianza por el servicio brindado por la institución.  |          |          |          |          |          |
| 13   | Los trabajadores están bien uniformados y con una buena imagen.  |          |          |          |          |          |
| 14   | Considera que brinda los servicios en el momento oportuno y con puntualidad.                                       |          |          |          |          |          |
| 15   | Considera que la institución cumple con lo prometido.  |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión Seguridad</b>                         |  |          |          |          |          |          |
| 16   | Ud. Siente que la información brindada por los servidores públicos es verídica.                                    |          |          |          |          |          |
| 17   | Siente seguridad en realizar sus operaciones y tramites en la entidad.   |          |          |          |          |          |
| 18   | Considera que el servidor público demuestra conocimiento adecuado al realizar su trabajo.                          |          |          |          |          |          |
| 19   | Los servidores públicos demuestran profesionalismo en la realización de sus labores.                               |          |          |          |          |          |
| 20   | Considera que los servidores públicos son competentes en sus labores.  |          |          |          |          |          |

Fuente de referencia: Valles (2019) y Huaroc y Comun (2022).

Vicco, enero del 2023

## Anexo 02: Procedimiento de validación y confiabilidad

### HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

**Apellidos y Nombres del Informante:** Mg. Yasari S. RIVAS CORNELIO

**Cargo o Institución donde labora:** Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

**Nombre del Instrumento de Evaluación:** Cuestionario

**Autor del instrumento:** Bach. Stefany Milagros CAYETANO TARAZONA y Bach. Rafael Raúl MANDUJANO CORREA

**Título:** Instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES        | CRITERIOS  | Deficiente |    |    |    | Regular |    |    |    | Bueno   |    |    |    | Muy bueno |    |    |    | Excelente |    |    |     |  |
|--------------------|--|------------|----|----|----|---------|----|----|----|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|--|
|                    |  | 0 - 20     |    |    |    | 21 - 40 |    |    |    | 41 - 60 |    |    |    | 61 - 80   |    |    |    | 81 - 100  |    |    |     |  |
|                    |  | 5          | 10 | 15 | 20 | 25      | 30 | 35 | 40 | 45      | 50 | 55 | 60 | 65        | 70 | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |  |
| 1. TITULO          | Hace referencia al problema mencionado en las variables                                  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           | X  |    |     |  |
| 2. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           | X  |    |     |  |
| 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           | X  |    |     |  |
| 4. ACTUALIDAD      | Está acorde a los cambios en la Administración Moderna                                   |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           | X  |    |     |  |
| 5. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización Lógica   |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           | X  |    |     |  |
| 6. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad   |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           | X  |    |     |  |
| 7. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           | X  |    |     |  |
| 8. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos teóricos científicos.  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           | X  |    |     |  |
| 9. COHERENCIA      | Entre los indicadores y las dimensiones  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           | X  |    |     |  |
| 10. METODOLOGIA    | La estrategia responde al propósito del diagnóstico                                      |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           | X  |    |     |  |

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE ( X )

NO APLICABLE ( )

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

|                                |            |   |             |
|--------------------------------|------------|---|-------------|
| Cerro de Pasco, junio del 2023 | 75269597   |  | 976496733   |
| Lugar y fecha                  | DNI Numero | Firma del experto   | Teléfono N° |



**HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del Informante: Mg. Kevin L. FLORES BRAVO

Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Bach. Stefany Milagros CAYETANO TARAZONA y Bach. Rafael Raúl MANDUJANO CORREA

Título: Instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

| INDICADORES         | CRITERIOS  | Deficiente |    |    |    | Regular |    |    |    | Bueno   |    |    |    | Muy bueno |    |    |    | Excelente |    |    |     |
|---------------------|--|------------|----|----|----|---------|----|----|----|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
|                     |  | 0 - 20     |    |    |    | 21 - 40 |    |    |    | 41 - 60 |    |    |    | 61 - 80   |    |    |    | 81 - 100  |    |    |     |
|                     |  | 5          | 10 | 15 | 20 | 25      | 30 | 35 | 40 | 45      | 50 | 55 | 60 | 65        | 70 | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |
| 21. TITULO          | Hace referencia al problema mencionado en las variables                                  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    | X  |    |           |    |    |     |
| 22. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    | X  |    |           |    |    |     |
| 23. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    | X  |    |           |    |    |     |
| 24. ACTUALIDAD      | Está acorde a los cambios en la Administración Moderna                                   |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    | X  |    |           |    |    |     |
| 25. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización Lógica   |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    | X  |    |           |    |    |     |
| 26. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad   |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    | X  |    |           |    |    |     |
| 27. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    | X  |    |           |    |    |     |
| 28. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos teóricos científicos.  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    | X  |    |           |    |    |     |
| 29. COHERENCIA      | Entre los indicadores y las dimensiones  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    | X  |    |           |    |    |     |
| 30. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico                                      |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    | X  |    |           |    |    |     |

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

APLICABLE ( X )

NO APLICABLE ( )

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

80%

|                               |            |   |             |
|-------------------------------|------------|---|-------------|
| Cerro de Pasco, mayo del 2023 | 46337144   |  | 979293787   |
| Lugar y fecha                 | DNI Numero | Firma del experto   | Teléfono N° |

## CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario Instrumentos de gestión municipal

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,973             | 7              |

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario calidad de servicio a los usuarios

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,967             | 20             |

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

### Anexo 03: Matriz de consistencia

TITULO: Instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.

| <u>PROBLEMA GENERAL</u>   | <u>OBJETIVO GENERAL</u>  | <u>HIPÓTESIS GENERAL</u>  | <u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>   | <u>METODOLOGÍA</u>   |
|---|--|---|--|--|
| ¿Cómo se relacionan los instrumentos de gestión municipal con la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023?                           | Encontrar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.                   | Existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.                   |  | <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b><br>Básica<br><br><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b><br>Descriptivo – correlacional<br><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b><br>Método Científico: Hipotético Deductivo<br><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b><br>Según la investigación tiene el enfoque cuantitativo. Con diseño no experimental de corte transversal<br><b>POBLACIÓN:</b><br>2,506 pobladores<br><b>MUESTRA:</b> 334 personas<br><b>TÉCNICA:</b><br>Encuestas, Observación.<br><b>INSTRUMENTOS:</b><br>Cuestionario. |
| <u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>  | <u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>   | <u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u>  |  |  |
| <b>Pe1.</b><br>¿De qué manera se relacionan los instrumentos de gestión municipal con la capacidad de respuesta a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023? | <b>Oe1</b><br>Identificar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la capacidad de respuesta a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023. | <b>He1</b><br>Existe relación alta y significativa entre los instrumentos de gestión municipal con la capacidad de respuesta a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023. | <b>VARIABLE X</b><br>Instrumentos de gestión municipal<br><br><b>DIMENSIONES</b><br>Fase Administrativa<br>Indicador Legal<br><br><b>VARIABLE Y</b><br>Calidad de servicio a los usuarios<br><br><b>DIMENSIONES</b><br>Capacidad de respuesta<br>Fiabilidad<br>Seguridad |  |
| <b>Pe2.</b><br>¿De qué manera se relacionan los instrumentos de gestión municipal con la fiabilidad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023?            | <b>Oe2</b><br>Identificar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la fiabilidad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.            | <b>He2</b><br>Existe relación directa y significativa entre los instrumentos de gestión municipal y la fiabilidad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco, 2023.           |  |  |
| <b>Pe3.</b><br>¿De qué manera se relacionan los instrumentos de gestión municipal con la seguridad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023?             | <b>Oe3</b><br>Identificar la relación entre los instrumentos de gestión municipal con la seguridad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023.              | <b>He3</b><br>Existe relación positiva y significativa entre los instrumentos de gestión municipal con la seguridad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Vicco – Pasco 2023.          |  |  |