



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

TESIS

**GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO
AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PITIPO 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Espinoza Alcalde Diana Maribel

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1991-0624>

Asesor:

Dr. Merino Núñez Mirko

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8820-6382>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

TESIS
GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL
CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO
2022

Asesor (a): Dr. Merino Núñez Mirko
Nombre completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre completo Firma

Vocal (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre completo Firma


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

ESPINOZA MARIBEL	ALCALDE DIANA	DNI: 47211653	
---------------------	------------------	------------------	---

Pimentel, junio de 2023

DEDICATORIA

A Dios padre, por brindarme una segunda oportunidad de vida para lograr mis sueños, por su infinita bondad y sus bendiciones.

A mi mamá y a Flavia, mi hija, que son fuente de inspiración para cada logro obtenido, por su apoyo incondicional, por enseñarme a ser una persona respetuosa y perseverante, que no se rinde a los obstáculos.

La autora.

AGRADECIMIENTOS

A la universidad Señor de Sipan por brindarnos los recursos necesarios para lograr una formación profesional eficiente.

A mi familia, que son mi soporte emocional, por aconsejarme y alentarme para lograr culminar mi carrera profesional.

A la Municipalidad Distrital de Pitipo, que me acogió para desempeñarme en el área a cargo y poder tener experiencia en el ámbito laboral, además de brindarme la facilidad de desarrollar esta investigación sin ningún inconveniente.

Al docente del curso, el Dr. Mirko Merino Núñez, mi asesor de tesis; por su orientación acertada y compromiso con la investigación.

RESUMEN

El propósito principal de la investigación fue establecer la relación que existe entre la Gestión municipal y Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022; para ello se ha realizado una investigación exhaustiva para el recojo de información veraz con el fin de desarrollar y analizar las dos variables. La metodología utilizada fue una investigación de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño No experimental y transversal. La población estuvo constituida por 153 colaboradores que desempeñan diariamente funciones en la Municipalidad distrital de Pitipo, y la muestra 43 colaboradores seleccionados a través del muestreo probabilístico simple. La técnica aplicada fue la encuesta para las dos variables, y el instrumento, un cuestionario para cada variable. Los resultados hallados demuestran que existe relación positiva moderada entre las variables, esto se determinó a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman, con un valor de 0.462, lo que denota que hay una relación directa y de grado moderado. Por lo tanto, se confirma la correlación con un nivel de confianza de 95%, entre la Gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pitipo.

Palabras clave: Gestión municipal, Calidad de servicio, Ciudadano, Pitipo.

ABSTRACT

The main purpose of the research was to establish the relationship between municipal management and quality of service to citizens in the District Municipality of Pitipo 2022; for this purpose, an exhaustive investigation was carried out to collect accurate information in order to develop and analyze the two variables. The methodology used was a descriptive and correlational research, with a non-experimental and transversal design. The population consisted of 153 collaborators who perform daily functions in the District Municipality of Pitipo, and the sample consisted of 43 collaborators selected through simple probability sampling. The technique applied was the survey for the two variables, and the instrument was a questionnaire for each variable. The results show that there is a moderate positive relationship between the variables, as determined by the Rho Spearman correlation coefficient, with a value of 0.462, which denotes that there is a direct relationship of moderate degree. Therefore, the correlation between municipal management and quality of service in the district municipality of Pitipo is confirmed with a confidence level of 95%.

Key words: Municipal management, Quality of service, Citizen, Pitipo.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.	11
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.	19
1.4. Formulación del Problema.	27
1.5. Justificación e importancia del estudio.	27
1.6. Hipótesis.	28
1.7. Objetivos	28
1.7.1. Objetivos General	28
1.7.2. Objetivos Específicos.....	28
II. MATERIAL Y MÉTODO	29
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.	29
2.2. Población y muestra.....	29
2.3. Variables, Operacionalización.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	33
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos	36
2.7. Criterios de rigor científico.....	37
III. RESULTADOS.....	39
3.1. Resultados en Tablas y Figuras	39
3.2. Discusión de resultados	56
IV. CONCLUSIONES.....	62
V. RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variable Gestión Municipal.	31
Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable Calidad de Servicio	32
Tabla 3 Cuadro de Validación de Panel de Expertos	34
Tabla 4 Análisis de Fiabilidad Gestión Municipal	35
Tabla 5 Análisis de Fiabilidad Calidad De Servicio	35
Tabla 6 Resultados del análisis de Baremación	36
Tabla 7 Genero de los encuestados	39
Tabla 8 Edad	40
Tabla 9 Resultados de la variable Gestión Municipal por dimensiones	41
Tabla 10 Resultados del Nivel de Dimensión Desarrollo Organizacional	42
Tabla 11 Resultados de nivel de dimensión Finanzas Municipales	43
Tabla 12 Resultados del nivel de dimensión Servicios y/o proyectos	44
Tabla 13 Resultados del nivel de dimensión Gobernabilidad Democrática	45
Tabla 14 Resultados del nivel de variable Calidad de Servicio por dimensiones	46
Tabla 15 Resultados del nivel de dimensión Fiabilidad	47
Tabla 16 Resultados del nivel de dimensión Seguridad	48
Tabla 17 Resultados del nivel de dimensión Capacidad de respuesta	49
Tabla 18 Resultados del nivel de dimensión Empatía	50
Tabla 19 Resultados del nivel de dimensión de Tangibilidad	51
Tabla 20 Resultados de Prueba de Normalidad Kolmogorov- Smirnova y Shapiro- Wilk	53
Tabla 21 Prueba de Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones de la variable Gestión Municipal y variable Calidad del Servicio	54
Tabla 22 Prueba de Correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable Calidad del Servicio y variable Gestión Municipal	55
Tabla 23 Correlación de Spearman entre las Variables Gestión Municipal y Calidad de Servicio	56

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones e indicadores de la Gestión Municipal	21
Figura 2 Dimensiones del Modelo SERVQUAL según Parasuraman, Zeithaml Y Berry 1985-1988	24
Figura 3 Genero de los encuestados	39
Figura 4 Edad de los encuestados	40
Figura 5 Resultado en porcentajes de variable Gestión Municipal por dimensiones	41
Figura 6 Resultados en porcentajes de dimensión Desarrollo Organizacional	42
Figura 7 Resultados del nivel de dimensión Finanzas Municipales	43
Figura 8 Resultados de nivel de dimensión Servicios y/o proyectos	44
Figura 9 Resultados del nivel de dimensión Gobernabilidad democrática	45
Figura 10 Resultados del nivel de variable Calidad de servicio	46
Figura 11 Resultados del nivel de dimensión Fiabilidad	47
Figura 12 Resultados del nivel de dimensión Seguridad	48
Figura 13 Resultados del nivel de dimensión Capacidad de respuesta	49
Figura 14 Resultados del nivel de dimensión Empatía	50
Figura 15 Resultados del nivel de dimensión Tangibilidad	51

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

En la actualidad, nos encontramos inmersos en la era de la globalización, principalmente donde prevalecen los tres pilares fundamentales del desarrollo de una sociedad como lo son; la información, el conocimiento y la tecnología, estos tres elementos traen consigo al mismo tiempo nuevos patrones de comportamiento en los ciudadanos, estos a la vez buscan satisfacer sus necesidades de toda índole a través de un buen servicio de calidad en diversos sectores económicos y sociales como el privado y el público. El estudio estará enfocado en el sector público, principalmente en la administración de los gobiernos locales.

Según Casiano y Cueva (2020) Los gobiernos locales tienen como función principal impulsar el desarrollo económico de sus distritos. A pesar de ello, no siempre se logra este objetivo, ya que existen diversas causas que impiden este crecimiento local, tales como la malversación de recursos y la deficiente capacidad de los funcionarios que ejercen un cargo para brindar un buen servicio. A su vez, estos factores generan descontento en la ciudadanía, y como resultado de ello, se puede apreciar una insatisfacción del usuario por la mala atención que recibe de parte de la entidad. Por otra parte, la poca participación de la ciudadanía, conlleva a que los gobiernos locales no tengan una noción completa de las necesidades que aquejan a la población.

Ante ello; la Municipalidad Distrital de Pitipo, no es ajena a esta situación, ya que existe mucha deficiencia en la atención que se le brinda al ciudadano; una de las razones más resaltantes de esta problemática, es que el personal que labora en la entidad enfrenta una serie de inconvenientes al momento de atender al ciudadano; debido a la falta de tecnología en la mayor parte de áreas que la conforman, falta de capacitación a los colaboradores, además de no tomar en cuenta los reclamos y sugerencias de la ciudadanía, y la falta de un programa o sistema que agilicen la atención al usuario; así mismo, no existe una buena coordinación en las áreas administrativas en cuanto al desempeño

de funciones, por tal razón, la estructura organizacional actual de la entidad no se apega a las normas o directrices ya establecidas para la ejecución de las funciones operativas y administrativas del personal a cargo. Del mismo modo, el problema se intensifica debido a que no existe ningún tipo de motivación en los trabajadores, generando el desinterés del personal en la realización de sus labores diarias y la poca identificación con la entidad y la ciudadanía.

El distrito de Pitipo, es un pueblo conocido por poseer lugares turísticos de gran atractivo; actualmente está conformado por 38 caseríos que se encuentran ubicados lejos del distrito capital; las largas distancias se han convertido en un problema para los pobladores ya que no todos son beneficiados con los servicios que ofrece el municipio; siendo este la institución que los representa; lamentablemente hay poca inversión por parte del gobierno municipal por lo que no se ha podido lograr el progreso local del distrito, es por tal razón que hoy en día, el estado peruano ha priorizado la inversión local para así llegar a satisfacer las demandas de los habitantes; por otra parte ha puesto énfasis en la atención personalizada que debe darse al usuario, mediante la creación de normas técnicas en calidad de servicio, con la finalidad de darle prioridad al usuario, pues la preocupación del gobierno peruano es que los ciudadanos se consideren y sean participes en el logro de objetivos y políticas del estado, para así lograr progreso y bienestar a la población. Las municipalidades en la actualidad se encuentran ante un gran desafío, ya que buscan obtener el progreso y/o desarrollo de la localidad, a través de la creación de trabajos en los diversos sectores económicos y sociales que beneficien a la población en general, encaminándose a lograr objetivos a largo plazo para alcanzar el fortalecimiento económico; no obstante, es preciso que se desarrolle un plan de gestión municipal que permita la participación de todas las instituciones pertenecientes al estado.

Esta misma problemática se visualiza en la mayoría de municipios locales a nivel nacional; en el Perú la administración pública es considerada como un proceso burocrático y lento, como consecuencia de ello, se obtienen resultados negativos con elevados niveles de ineficiencia e inoperancia. (Pintado, 2019). Es por ello que, las entidades públicas han sido materia de

críticas, quejas y rechazo por parte de la ciudadanía, por ser consideradas gobiernos, poco eficientes y eficaces; por otro lado, el gobierno central ha mostrado esfuerzos para disminuir los índices de desaprobación; pero el problema aún continúa. (Chung y García, 2017)

Por otro lado, se habla hoy en día, de una nueva gestión pública que ha abandonado el modelo antiguo del individualismo para adoptar un tipo de administración moderna mucho más dinámica y flexible, hallando como resultado el cumplimiento del principio de eficiencia y operatividad en el servicio que brinda (Félix, 2021). La gestión pública peruana está planteando etapas de nuevas reformas y modernización de la nación, en los bienes y servicios que otorga para cumplir y cubrir las necesidades de los ciudadanos. El gobierno, como ente de control, posee el deber de buscar soluciones para su pueblo, a través de nuevas reformas y la modernización de sus instituciones, en virtud de los nuevos desafíos y tendencias que trae consigo la nueva revolución industrial.

También, es importante señalar que esta problemática no solo se vive en nuestra nación, podemos ver que en países latinoamericanos como por ejemplo en el país de México; donde existe en la actualidad una mala gestión de los gobiernos tal como lo señala Solís et al. (2019) en su artículo sobre retos de la gestión Municipal en México, en la cual manifiesta que actualmente en el país, existen muchas limitaciones para que los municipios ejerzan sus derechos constitucionales, por lo que estos gobiernos deben organizarse y consolidarse por medio de la adopción de buenas leyes, de gobiernos altamente efectivos, que asignen competencias razonables para fortalecer la imagen de la entidad y la democracia, y también, con la participación ciudadana para el logro de objetivos.

Algo parecido sucede en Colombia, donde el autor Delgado et al. (2020) señala en su artículo sobre los municipios de sexta categoría como son denominados en ese país; en este apartado manifiestan que los gobiernos municipales presentan errores en los procedimientos de administración de los recursos públicos, debido a una baja capacidad de autofinanciamiento con

recursos limitados y una dependencia fiscal ante el gobierno central, que no permite el desarrollo local, por lo que el autor propone implementar una metodología de descentralización administrativa, política y fiscal en el país para lograr un gobierno central más fuerte y gobiernos locales eficientes.

1.2. Trabajos previos.

Internacional

Para Cernotto (2018) Argentina; en su tesis de posgrado en Gestión pública, denominada “*Capacidad de gestión municipal en la implementación de políticas públicas de inclusión digital. la experiencia del aula digital punto oeste (2013-2015)*”. La finalidad principal del estudio fue determinar los límites de la capacidad de gestión municipal. Así mismo, se propone la implementación de un aula digital denominada punto oeste, como un área innovadora y equipada con equipos tecnológicos modernos para el incremento de habilidades , creando oportunidades para los habitantes, posicionando al gobierno como un elemento determinante e indispensable para acceder a la tecnología moderna y a la información, principalmente dándole prioridad a las poblaciones más vulnerables que no cuentan con este acceso, esto a su vez significará una gran transformación para la nación o pueblo en general.

Por otro lado, León (2018) Ecuador, en su proyecto de I y D titulado “*Calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado del cantón san miguel de bolívar, para fortalecer su imagen institucional*”. La finalidad principal del estudio fue la de analizar la influencia de calidad de servicio sobre el fortalecimiento de la imagen institucional, para ello, se usó una metodología de diseño no experimental, forma de investigación correlacional, y análisis cuali-cuantitativo. La compilación de la información obtenida se dio a través de técnicas; tales como entrevistas y 137 encuestas personales, a partir de la aplicación de las técnicas de información se obtuvieron como resultados más importantes, la identificación de falencias dentro de la institución como falta de colaboración y resistencia al cambio, desmotivación en los colaboradores, entre otros. Como consecuencia de ello, se ha originado un clima laboral desagradable, que impide alcanzar un reconocimiento público esperado y una

buena calidad de servicio.

Mientras tanto, Carpio (2020) Ecuador, en su tesis de posgrado de maestría denominado "*Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos*". La finalidad del estudio fue determinar la relación entre las variables, en tal sentido se determinó que la correlación entre las variables estadísticamente fue nula, de acuerdo a los resultados logrados por medio del cuestionario aplicado a la ciudadanía; donde el 34,15% expresaron que existe una gestión municipal de nivel buena; mientras que el 14,44 % calificaron como baja y el 9.51 % señala que es alta. En consecuencia, se confirma que la gestión municipal, es vista como adecuada.

Por otra parte; Jemes (2022) España, en su tesis "*Calidad de servicio en atención temprana: influencia sobre calidad de vida familiar y percepción de los profesionales*" la finalidad principal del estudio fue plantear la influencia de calidad de servicio en la vida familiar y como es percibida por los profesionales con respecto al servicio en el que laboran. Para ello se utilizó una metodología basada en el diseño de un cuestionario no probabilístico denominado ad hoc; que fue aplicado a aquellas familias que asistían a los centros de atención en la ciudad de Andalucía. El resultado se basó en el análisis hipotético de las tres variables estudiadas; en conclusión, se obtuvo la calidad percibida es un predictor positivo y significativo de satisfacción; por lo tanto, existe una relación positiva y significativa similar con la CdVF.

Por último; Minta y Feijoo (2023) Ecuador, en su artículo científico "*Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo*" el objetivo primordial fue el análisis de la gestión operativa y administrativa en la calidad de servicio en el transporte público interprovincial en la TCS. Se utilizó una metodología cualitativa-descriptiva; donde se obtuvo información de fuentes fidedignas acerca del tema para el análisis exhaustivo de la calidad de servicio en transporte público en el lugar de estudio. La muestra utilizada fue de 04 cooperativas que trabajan en el terminal de Salcedo, usando una encuesta

como instrumento de investigación. Los resultados obtenidos fueron relevantes ya que existe un elevado impacto de la gestión operativa y administrativa en lo que respecta la calidad de servicio que brindan las empresas de transporte público de aquel lugar, faltando además constantes capacitaciones para mejorar esta gestión. Por conclusión, se debe elaborar una estrategia para la mejora del servicio en el transporte público, esto generara una óptima gestión administrativa y operativa en Salcedo.

Nacional

En este contexto, Paiva (2018) Piura, en su tesis de posgrado de maestría en Gestión pública, denominada “*Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión*”; la finalidad principal del estudio fue precisar la influencia de una variable sobre la otra. Se empleo un análisis de tipo correlacional, de igual forma se usó un diseño no experimental. En cuanto a la población, la conformaron los ciudadanos que habitan el distrito mencionado con una edad igual o mayor a 20 años. Al final se resuelve que hay una influencia significativa de las variables, a la misma vez se halló un nivel elevado de insatisfacción del usuario. Se considero que es necesario la implementación de medidas que sirvan como mejora para la buena atención al ciudadano y por ende mejorar la administración pública.

Algo parecido señala Peña (2018) Ancash, en su tesis de posgrado titulada “*Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari.*”, la relación establecida entre las dos variables de estudio fue la finalidad principal de la investigación, a través de la opinión del usuario y/o ciudadano; la metodología que se utilizo fue un análisis de tipo correlacional y diseño no experimental, para el estudio se tomó en cuenta un muestreo de 328 usuarios de la entidad pública. Se aplico un cuestionario como instrumento de recolección de datos para cada variable. Los resultados hallados, concluyeron que entre ambas variables existe una relación positiva y significativa.

Por otro lado, para Aguilar y Zorilla (2020) Loreto, en su tesis titulada “*Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Callería de la provincia de*

coronel portillo, Pucallpa 2019”; la finalidad principal del estudio fue hallar la relación existente entre las variables, la metodología empleada fue un análisis de tipo aplicada no experimental y diseño descriptivo correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento aplicado un cuestionario. La población estuvo constituida por 200 personas; se consideró como muestra. Ante ello se concluye que, a partir de la aplicación del cuestionario, se logró determinar que el 85% de ellos sostienen una eficiente gestión municipal y un nivel alto para el desarrollo local; se aprueba la hipótesis, donde hay relación significativa y directa entre las variables investigadas.

De la misma manera; Cotrina (2022) Tarapoto en su tesis de maestría *“Gestión municipal y promoción turística de Tarapoto, 2020”* la finalidad principal del estudio fue establecer la relación existente entre las variables estudiadas que son gestión municipal y promoción turística de Tarapoto, 2020. Se realizó un tipo de estudio básico de enfoque cuantitativo y no experimental; de tipo correlacional. Además, se emplearon como métodos de estudio la técnica de la encuesta, con un instrumento llamado cuestionario; esta metodología fue aplicada a la muestra probabilística conformada por 25 personas representativas del sector turismo de Tarapoto. Se utilizó también la prueba de correlación de Pearson, con resultados directos y fuertes, con valor de 0.870. El estudio concluye, se acepta la H1; afirmando la existencia de relación significativa entre las variables gestión municipal y promoción turística.

Por último; Tenorio (2022) Chachapoyas en su tesis de Maestría *“Gestión municipal y desarrollo turístico de la ciudad de Chachapoyas, 2021”* donde el objetivo fue establecer relación existente entre Gestión Municipal y Desarrollo Turístico, se realizó un tipo de investigación cuantitativo de forma básico, descriptivo y de nivel correlacional; con diseño no experimental-transversal. La población fue de 28 funcionarios que conforman la entidad pública; se trabajó con 02 cuestionarios; uno por cada variable con dimensiones relacionados al tema de investigación; la finalidad fue recoger información fidedigna para la correcta investigación. La validez se determinó mediante el Alfa de Cronbach, con valor 0.731. Como resultado, se obtuvo que se demuestra una correlación de 0.002 y significancia de 0.458. En conclusión,

existe relación positiva moderada entre las variables estudiadas, se acepta la hipótesis alterna.

Local

Según Reque (2019) Lambayeque, en su tesis de posgrado titulada *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque”*, la finalidad principal del estudio fue hallar relación existente entre las variables, se realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional de forma no experimental. La muestra fue tomada a partir de la población que estuvo conformada por 350 usuarios que acuden a la corte; la representación de la muestra para aplicar la investigación fue de 35 usuarios, a los cuales se les aplicó una encuesta, a través del diseño de un instrumento elaborado para cada variable. En conclusión, se obtiene que existe una moderada relación positiva entre ambas variables.

Por otro lado; Castro (2019) Chiclayo en su tesis de posgrado *“La gestión municipal y su impacto en el turismo gastronómico y artesanal del distrito de Monsefú”* la finalidad primordial fue determinar el impacto de la gestión municipal en el turismo gastronómico y artesanal del distrito de Monsefú. Se empleó una forma de investigación descriptiva y correlacional; con respecto a la población seleccionada estuvo conformada por 80 000 turistas que visitan la ciudad. El resultado de la muestra fueron 02 grupos, la primera conformado por 62 turistas y la segunda muestra para la segunda variable fue de 42 empresario y 55 artesanos. El estudio concluye que un gran porcentaje de encuestados representando el 82.26% cree que la gestión municipal debe involucrarse en el desarrollo y crecimiento del sector turismo; de igual forma el 31.25% y el 30% representando a la oferta gastronómica consideran que se debe manejar un presupuesto para incentivar el turismo en la ciudad.

Para Cayatopa (2021) Chiclayo, en su tesis de posgrado titulada *“Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca”*, el propósito principal del estudio fue hallar la relación de ambas variables; se empleó una forma de investigación de tipo básico, con análisis descriptivo y correlacional. A partir de la población considerada en la

investigación se determinó la muestra probabilística que estuvo conformada por 81 servidores públicos; aplicándoseles a estos la técnica de la encuesta; fueron dos cuestionarios elaborados para cada variable de estudio. Los resultados, concluyen que hay una relación significativa entre ambas variables con un nivel de confianza del 95% a través de la prueba de Rho Spearman.

También; Vargas (2021) Chiclayo en su tesis *“Control interno y gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Kañaris”* el principal objetivo fue hallar la relación de las variables control interno y gestión municipal en el lugar de estudio. Para ello, se aplicó un tipo de estudio con enfoque cuantitativo de forma correlacional-no experimental-transversal. La técnica utilizada fue el censo y se dio a través del desarrollo de cuestionarios elaborados en referencia a las variables, se validaron a través del juicio de expertos con un alfa de Cronbach de 0.901 y 0.954 respectivamente. La población y muestra probabilística fue la misma, conformada por 18 colaboradores de la entidad. La conclusión del estudio; determinó una correlación directa e intensa entre las variables; aprobándose con un 95% de confianza la hipótesis alterna.

Por último; Vega (2022) en su tesis de posgrado titulada *“Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de una Municipalidad Provincial de la Región Lambayeque”*, la finalidad principal del estudio fue hallar relación existente entre las variables investigadas, para ello se trabajó con un tipo de estudio cuantitativo y correlacional, el diseño fue no experimental-transversal, se aplicaron dos instrumentos de medición (cuestionario) elaborados por cada variable, para ello se tomó la muestra de 109 trabajadores de la entidad y 289 ciudadanos usuarios de la Municipalidad. La conclusión, estableció una fuerte relación en las variables investigadas, entonces se considera aprobada la hipótesis alternativa y se desecha la nula.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Gestión Municipal.

Existen diversas definiciones de la Gestión Municipal, varios autores han definido este tema en base a estudios realizados y de acuerdo

a su perspectiva; pero todos ellos apuntan hacia un mismo concepto. En esta investigación se han considerado las definiciones más resaltantes e importantes.

Está definida, como un procedimiento constante para el control de actividades, para la planeación, análisis y organización en una institución del estado, para contribuir a enriquecer la elaboración e implementación de principios o normas públicas municipales, con el propósito de estructurar el territorio y fomentar la calidad de vida de sus pobladores”. (Sismap, 2016)

Por su parte, el autor Molina et al. (2016) manifiesta que son actividades gubernamentales que gestionan los recursos o bienes que tiene a su poder un gobierno local; siendo firmes y resistentes a las dificultades o falencias con las que se halla, es por ello que el gestor que este a cargo debe diseñar políticas que enmienden los inconvenientes que se suscitan y así se pueda lograr el desarrollo de la localidad y sus habitantes.

Por otro lado, Armas (2016) la define como un grupo de acciones encaminadas a la obtención de gestiones eficientes y eficaces de los bienes y/o recursos que posee un municipio o institución, a fin de generar mayor satisfacción en la población. Se dice también, que aquel que este a cargo de un municipio deberá ser, un vigía de las labores y el éxito que se obtengan a partir de la administración que se realice.

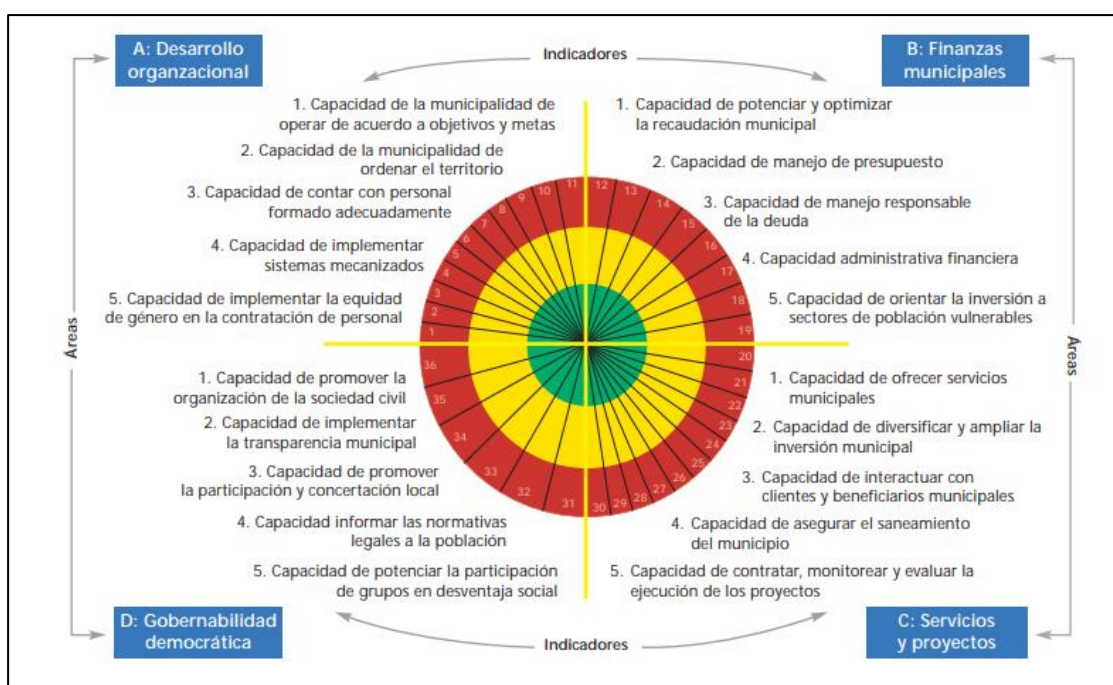
Por lo anterior, se define como un proceso continuo de actividades administrativas, porque tiene la finalidad de planear, gestionar y organizar los recursos y/o bienes de un gobierno municipal de manera operativa, eficaz y eficiente, buscando el desarrollo local de un pueblo y por ende la satisfacción de sus habitantes; a través del trabajo compartido para poder incrementar la calidad de vida mediante situaciones económicas, humanas, sociales y culturales de una localidad, para lograr la equidad económica y social.

1.3.1.1. Dimensiones de Gestión Municipal

En palabras de Barillas et al. (2008), plantea que la gestión municipal comprende 4 dimensiones generales basadas en el crecimiento político para obtener una óptima gestión municipal. En las próximas líneas se describirá cada una de ellas y como se desarrollan dentro un gobierno municipal.

Figura 1

Dimensiones e indicadores de la Gestión Municipal



Nota: Adaptado de *Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal* (p. 16), por Barillas et al., 2008, Grupo Gestor.

Desarrollo organizacional: en esta primera dimensión el autor Barillas et al. (2008) hace mención que esta dimensión, toma como parte fundamental la planificación de los procesos para el cambio de conductas, tácticas, valores y la misma estructura organizativa de la institución; de manera que se obtenga una adaptación en el entorno ante los desafíos que surgieran durante la gestión.

Finanzas municipales: Barillas et al. (2008) comenta que en esta dimensión los municipios tienen información expresada en valores monetarios y cuantitativos, como operaciones financieras que se realizan durante la administración de la misma, a su vez se utiliza esta información para tomar decisiones en bien de la institución.

Servicios y proyectos: Barillas et al. (2008) manifiesta que es primordial la calidad y la garantía a la hora de brindar servicios o proyectos que cumplan con la demanda de la población; poner énfasis sobre todo en aquellos sectores vulnerables que están en desventaja; a la misma vez lograr el cumplimiento de las contribuciones y tributos que por deber corresponden al ciudadano.

Gobernabilidad democrática: Por último, Barillas et al. (2008) comenta que con respecto a esta dimensión el Gobierno municipal debe invitar a la ciudadanía a ser participe en las decisiones tomadas para fortalecer el desarrollo local, pues a partir de esta relación se empezará y se asegurará el mejoramiento de la calidad de vida del ciudadano

En conclusión, si un gobierno se preocupa por desarrollar estrategias de planificación y organización adecuadas; y pone como parte fundamental la participación de la ciudadanía; entonces tendrá la capacidad de impulsar al crecimiento de una nación.

1.3.2. Calidad de servicio.

1.3.2.1. Concepto de Calidad

Para el autor Nava (2008) la calidad no es más que una mezcla de atributos que representan a un ser humano, una cosa u objeto, o es como un valor añadido y subjetivo que explica las características esenciales de un individuo o cosa; y que las compañías utilizan y aplican para la satisfacción de los clientes o consumidores.

Por otra parte, Aldana (2011) manifiesta que la calidad es la relación que se da entre el pensamiento empresarial y los procedimientos

o procesos que se gestionan diariamente en una compañía; buscando a través de ello la perfección e integración de las personas que la conforman, con la misma meta; satisfacer las necesidades del entorno.

1.3.2.2. Concepto de servicio

En palabras de Vargas (2011) el servicio es la agrupación de tareas que han sido diseñadas para hacer que los procesos de una compañía se preocupen por las expectativas y exigencias de sus clientes y sus colaboradores; así mismo fomentar la dedicación altruista hacia los demás, creando valor para la organización, de tal manera que se logre cambio y desarrollo duradero en su entorno.

1.3.2.3. Calidad de servicio

Para (Barroso,2000 citado por Dolors, 2004) “se conceptualiza como una comparación entre las expectativas del cliente o lo que espera recibir; y, por otro lado, en lo que recibe en realidad; denominada como percepción o desempeño del resultado del servicio” (p.17). Así mismo, el cliente al percibir la calidad la define como un valor global; subjetivo; parecido a una actitud; a la vez; esta debe estar en constante evaluación en el transcurso del tiempo.

1.3.2.4. Modelo de percepción de calidad de servicio: SERVQUAL.

Según (Parasuraman et al.,1988 como se citó en Bustamante et al., 2019) el Modelo SERVQUAL, es el proceso de valuación constante que se efectúa bajo el uso de técnicas como la encuesta a través de instrumentos denominados cuestionarios; la finalidad de este análisis es que sirven para medir las dimensiones propuestas junto con los indicadores que lo componen para estimar el grado de valor de la calidad de servicio.

De la misma manera, este modelo se sustenta al desarrollo organizacional, a la atención y empleo de estrategias para alcanzar la

eficiencia y eficacia a través de la excelencia; de la misma manera el uso que se le da, está dirigido a la creación de estrategias para ponerlas en práctica durante la toma de decisiones en la organización. (Mora, 2011).

1.3.2.5. Dimensiones de calidad de servicio a partir del modelo SERVQUAL

Según (Parasuraman et al., 1988 como se citó en Bustamante et al., 2019) este modelo se encarga de comparar las percepciones del cliente de lo que espera recibir cuando se le ofrece un servicio, para ello necesitara aplicar el instrumento para obtener resultados en cuanto a la opinión de los mismos; a partir de ello, se podrán realizar las estrategias correspondientes para la toma de decisiones. Así mismo, está compuesto en cinco dimensiones agrupados por indicadores o atributos en calidad de servicio.

Figura 2

Dimensiones del Modelo SERVQUAL según Parasuraman, Zeithaml Y Berry 1985-1988

VARIABLE	DIMENSIONES (5)	ATRIBUTOS (22)
CALIDAD DEL SERVICIO <i>Expectativas vs. percepción</i>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplen lo prometido - Sincero interés por resolver problemas - Realizan bien el servicio la primera vez - Concluyen el servicio en el tiempo prometido - No cometen errores
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento confiable de los Empleados - Clientes se sienten seguros - Los empleados son amables - Los empleados tienen conocimientos suficientes
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de apariencia moderna - Instalaciones visualmente atractivas - Empleados con apariencia pulcra - Elementos materiales atractivos
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunican cuando concluirán el servicio - Los empleados ofrecen un servicio rápido - Los empleados siempre están dispuestos a ayudar - Los empleados nunca están demasiado ocupados
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecen atención individualizada - Horarios de trabajo convenientes para los clientes - Tienen empleados que ofrecen atención personalizada - Se preocupan por los clientes - Comprenden las necesidades de los clientes

Nota: Adaptado de *Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL* (p. 9), por Bustamante et al., 2019, Revista empresarial.

Fiabilidad: en esta primera dimensión Bustamante et al. (2019) se hace referencia a la habilidad para realizar el servicio de modo seguro y confiable. O sea, que la organización ejecute lo que promete, sobre las acciones u operaciones que se ejecutan dentro de su entorno interno.

Seguridad: para esta segunda dimensión Bustamante et al. (2019) comenta que esta seguridad va de la mano con la confiabilidad, ya que se ve la importancia en el personal que representa a la organización, porque a través de ellos se verá reflejada la credibilidad y confianza de la empresa para inspirar a sus clientes. Esta seguridad a la vez manifiesta el sentimiento del cliente de no sentirse en riesgo, peligro o duda.

Elementos tangibles: esta tercera dimensión según Bustamante et al. (2019) establece la capacidad de la organización para el manejo de sus elementos físicos, y materiales. Se centra en la infraestructura, los equipos electrónicos modernos, personal pulcro, materiales de apariencia atractiva.

Capacidad de respuesta: la cuarta dimensión citada por Bustamante et al. (2019) hace énfasis a la rapidez de la prestación de un servicio. De la misma manera; explica la voluntad de los colaboradores por ofrecer un servicio adecuado en el tiempo requerido, dando solución al problema, solicitudes o quejas del cliente, responder inquietudes y reclamos de los clientes.

Empatía: la última dimensión citada por Bustamante et al. (2019) se refiere a la habilidad de ponerse en el lugar del otro, darle importancia al sentir del cliente. Es por ello, que las empresas actualmente ofrecen a sus clientes una atención personalizada al gusto del mismo, donde prevalece las expectativas y exigencias del cliente.

Norma técnica para la calidad de servicio en el sector público

Para el autor Peña (2015) el sector público ha hecho énfasis en calidad para fortalecer el desarrollo de las actividades y acciones que se dan en cada entidad; puesto que esta medida tomada impacta en el funcionamiento de la economía de un país; a su vez influye en la calidad de vida de la población.

Ante ello, el gobierno peruano ha dispuesto la distribución de una norma técnica como herramienta de gestión para todas aquellas entidades pertenecientes a la administración pública nacional, con el propósito de encaminar el buen manejo de los recursos y servicios disponibles y de modo ayudar a mejorar la calidad de vida de toda una nación.

La PCM (2021) divulgó esta norma que se empleará en todas las entidades del estado, esta norma contiene elementos enfocados a influir en lo que la ciudadanía busca y valora. De este modo, la implementación de esta norma busca cubrir las expectativas de la ciudadanía. En ese aspecto, la norma técnica decreta un modelo de Gestión de calidad del servicio para que todas las instituciones públicas tomen acciones que posibiliten modernizar la calidad de los servicios brindados.

Para ello se han considerado, 6 elementos para la ejecución de este modelo propuesto por la PCM y es como sigue:

Entender las necesidades y cubrir las expectativas de la población.

Distinguir el valor ofrecido del servicio; a través de ofrecer personalización en el servicio.

Reforzar el servicio brindado a través de estrategias que cumplan con lo requerido.

Realizar un diagnóstico de la calidad de servicio.

Liderazgo y compromiso de los directivos; para el logro de metas.

Creación de cultura de calidad de servicio

1.4. Formulación del Problema.

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022?

1.4.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo se podrá determinar el nivel de gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022?
2. ¿Cómo se podrá determinar el nivel de calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Pitipo 2022?
3. ¿Cómo se podrá determinar los factores críticos de la gestión municipal que se relacionan con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022?
4. ¿Cómo se podrá determinar los factores relevantes de la calidad de servicio al ciudadano que influyen en la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022?
5. ¿Cómo se podrá validar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Justificación practica

La investigación, se justificará porque pretende hallar la relación existente entre Gestión municipal y Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Pitipo; el resultado se obtendrá a través del desarrollo de la investigación mediante las técnicas aplicadas de manera practica y útil. Por otra parte, se plantean estrategias para la mejora del nivel de gestión municipal y calidad de servicio. Al mismo tiempo estos serán tomados como ejemplo para la recolección de información relevante para futuros estudios relacionados a estas variables

1.6. Hipótesis.

H1: Hay relación significativa en la gestión municipal con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo, 2022.

H0: No hay relación significativa en la gestión municipal con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo, 2022.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Establecer la relación que existe entre gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo, 2022.

1.7.2. Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022.
2. Determinar el nivel de calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Pitipo 2022.
3. Determinar los factores críticos de la gestión municipal que se relacionan con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022.
4. Determinar los factores relevantes de la calidad de servicio al ciudadano que influyen en la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022.
5. Validar la relación entre gestión municipal y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de investigación: Descriptiva-correlacional.

Desde el punto de vista de (Cerna, 1998, como se citó en Bernal, 2010) se determina como “una facultad para distinguir las propiedades esenciales de una investigación y su explicación específica de las categorías o clases del tema de estudio” (p.113)

Mientras que para (Salkind, 1998, como se citó en Bernal, 2010) “la correlación busca determinar y examinar la relación hallada entre las variables a investigar”. (p. 114)

Por consiguiente, la reciente investigación es cuantitativa; de tipo descriptiva-correlacional; en ella se van a detallar, examinar y relacionar las variables.

2.1.2. Diseño de la investigación

Con respecto a ello, el diseño analizado fue no experimental-transversal, porque se examinaron los acontecimientos en su ambiente natural o de origen para ser analizados posteriormente; adicional a ello se recogió información relevante en tiempo único. (Hernández et al., 2010)

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

En términos de investigación está definida como “una agrupación homogénea de individuos con caracteres comunes; que son determinadas por un investigador, incluso desde un sector muy pequeño, pero siempre con las mismas características. (Hernández, R., 2012).

En este trabajo se ha considerado como población a todos los colaboradores que integran el municipio, siendo un número de 153

personas, entre los funcionarios, servidores públicos y personal de locación de servicios profesionales, y otros. La información fue obtenida del área de recursos humanos de dicha entidad.

2.2.2. Muestra

En palabras de Gómez (2006) la muestra es denominada o definida como la existencia de un subgrupo representativo de la población, así mismo está representada como el subgrupo de individuos que integran ese grupo homogéneo definido por sus propiedades e intereses comunes. (p,111)

Para el desarrollo de la investigación se calculó la muestra, a partir de la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

N: total de la población	= 153 colaboradores.
Z: nivel de confianza	= 1.96=95% de confianza.
p: probabilidad de éxito	= 50%=0.5
q: probabilidad de fracaso	= 50%(1-p) =0.5
e: error máximo estimado	= 0.05

Entonces se aplica la formula:

$$n = \frac{153 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 * (153 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 43$$

Por lo tanto, se obtiene como resultado que la muestra de estudio estará conformada por 43 empleados de la Municipalidad Distrital de Pitipo, a los cuales se les aplicará el cuestionario de las variables a estudiar.

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variable independiente: Gestión municipal

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variable Gestión Municipal.

Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica o instrumento
Desarrollo organizacional	Objetivos y metas	1-5	
	Ordenamiento del territorio		
	Personal con experiencia profesional adecuada		
	Implementación de sistemas mecanizados		
Finanzas Municipales	Equidad de género	6-10	Cuestionario Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Potenciar y optimizar la recaudación municipal		
	Manejo de presupuesto		
	Responsabilidad en el manejo de deuda		
Servicios y proyectos	Capacidad administrativa financiera	11-15	
	Orientación de la inversión por sectores		
	Brindar servicios municipales		
	Diversificación y ampliación de inversión		
Gobernabilidad Democrática	Interacción con los usuarios	16-20	
	Saneamiento municipal		
	Contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos		
	Promover la organización de la sociedad civil		
	Implementación de transparencia municipal		
	Participación ciudadana y concertación local		
	Anunciar normativas legales a la población		
	Potenciar la colaboración de grupos en desventaja social		

2.3.2. Variable dependiente: Calidad de servicio

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable Calidad de Servicio

Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica o instrumento
Fiabilidad	Cumplen su promesa	1-4	
	Resuelven problemas		
	servicio en el tiempo prometido		
	buen servicio la primera vez		
Seguridad	Comportamiento confiable	5-8	
	usuarios seguros		
	Amabilidad		
	experiencia y conocimiento		
Capacidad de respuesta	Comunicación y respuesta al servicio	9-12	Cuestionario
	Servicio rápido		
	Disposición para ayudar		
	nunca están ocupados		
Empatía	atención individualizada	13-17	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	horarios flexibles		
	atención personalizada		
	comprensión a las necesidades		
	preocupación por los usuarios		
Tangibilidad	Equipos modernos	18-21	
	Instalaciones visualmente atractivas		
	apariencia pulcra de trabajadores		
	Elementos materiales atractivos		

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnica: Encuesta

Con base a Vidal (2001) es una técnica bastante utilizada para la recolección de datos ante un procedimiento que se va a investigar; dado que permite obtener resultados inmediatos para la elaboración de información de manera rápida y eficiente.

Respecto a este trabajo se empleará esta técnica, que servirá de medio para el recojo de datos necesarios para ayudar a la obtención de resultados en la investigación y se hará de manera presencial.

2.4.2. Instrumento: cuestionario

De acuerdo con García (2004) es una herramienta que se utiliza comúnmente como medio de indagación; la estructura para la elaboración va desde interrogantes lógicas, con coherencia y expresadas de manera sencilla y comprensible.

En este estudio se han elaborado 02 cuestionarios, uno para cada variable; cada uno de ellos con 20 preguntas claras y sencillas; de acuerdo al cuadro de operacionalización presentado anteriormente.

El cuestionario de la variable independiente Gestión municipal, está diseñado a partir de las 04 dimensiones halladas, cuenta con un total de 20 enunciados cerrados y con alternativas en la escala de Likert, enumeradas (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca.

Por otro lado, el cuestionario de la variable dependiente Calidad de Servicio, está diseñado a partir del modelo SERVQUAL, cuenta con 5 dimensiones; a partir de los indicadores se elaboraron

21 enunciados cerrados y con alternativas en la escala de Likert, enumeradas (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca

2.4.3. Validez

Desde el punto de vista de Bernal (2006) refiere que la validez está enfocada a la medición del instrumento aplicado a una o más variables de estudio, en la cual se indica el grado de autenticidad y valor del instrumento con que puede resultar las conclusiones a partir del recojo de información. (p,214)

Hay 03 tipos de validez; de contenido; de criterios externos y la de constructo (construcciones hipotéticas); para determinar la validez o utilidad del instrumento en esta investigación; se realizó a través del juicio de expertos, de acuerdo a lo requerido; este fue revisado por tres expertos profesionales en la carrera profesional de Administración, colegiados, de alta trayectoria profesional con experiencia en gestión pública y docentes investigadores en la materia, integrantes de prestigiosas universidades.

Tabla 3

Cuadro de Validación de Panel de Expertos

EXPERTOS	APRECIACION	ESPECIALIDAD
Dra. Ericka Julissa Suysuy Chambergo	Aprobado	Administración
Mba. Cesar Ricardo Rocero Salazar	Aprobado	Administración
Lic. Víctor Daniel Fernández Ballona	Aprobado	Administración

Para proceder a la validación, se envió a los expertos el instrumento con sus preguntas y sus alternativas de respuestas; junto con el cuadro de operacionalización; donde están detalladas las dos variables para su respectiva revisión. (Véase anexos)

2.4.4. Confiabilidad

Según lo escrito por Namakforoosh (2005) es el nivel para la medición de las variables y ver si son confiables o no, a partir de los errores que resultan de aplicar la herramienta estadística denominada Alpha de Cronbach, donde se tiene en cuenta un rango que indica la fiabilidad del mismo. (p, 229)

Para ello, en este estudio se realizó una prueba piloto para hallar la fiabilidad de los 02 cuestionarios a aplicar; la misma que considero una muestra de 20 trabajadores de la entidad, y se ejecutó con el software estadístico spss; la misma que resulto alta y significativa.

Tabla 4

Análisis de Fiabilidad Gestión Municipal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	20

Nota: extraída del programa SPSS

Tabla 5

Análisis de Fiabilidad Calidad De Servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	20

Nota: extraída del programa SPSS

La tabla 4 y 5, muestra un resultado de 0.956 para ambas variables; lo que significa una excelente confiabilidad.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Para el procesamiento del análisis de datos de la investigación se utilizará el programa SPSS y el formato Excel.

Así mismo, se realizó un análisis estadístico, consistente en un análisis descriptivo e inferencial, tal como se muestra a continuación:

- Prueba de fiabilidad: alfa de Cronbach.
- Análisis de Baremación
- Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro Wilk.
- Prueba de hipótesis de correlación de Spearman.

Tabla 6

Resultados del análisis de Baremación

MEDICION: NIVELES Y RANGOS	Bajo	Medio	Alto
GESTION MUNICIPAL	{20 - 46}	{47 - 73}	{74 - 100}
D1: Desarrollo Organizacional	{5 - 11}	{12 - 18}	{19 - 25}
D2: Finanzas Municipales	{5 - 11}	{12 - 18}	{19 - 25}
D3: Servicios y/o proyectos	{5 - 11}	{12 - 18}	{19 - 25}
D4: Gobernabilidad Democrática	{5 - 11}	{12 - 18}	{19 - 25}
CALIDAD DE SERVICIO	{21 - 49}	{50 - 78}	{79 - 105}
D1: Fiabilidad	{4 - 9}	{10 - 15}	{16 - 20}
D2: Seguridad	{4 - 9}	{10 - 15}	{16 - 20}
D3: Capacidad de respuesta	{4 - 9}	{10 - 15}	{16 - 20}
D4: Empatía	{5 - 11}	{12 - 18}	{19 - 25}
D5: Tangibilidad	{4 - 9}	{10 - 15}	{16 - 20}

2.6. Aspectos éticos

En el estudio realizado por Salazar et al. (2018) hace referencia sobre los comportamientos éticos, señalando que estos son formados casa, y que con aprendizaje en valores y profesionalismo se elevan en el transcurso del tiempo. Así mismo, refiere que la ética debe ser considerada como parte

fundamental y necesaria en una investigación y debe ser respetada por los investigadores a través de las directrices propuestas por la Asociación Estadounidense de Psicología.

De acuerdo a González (2002), existe un modelo para evaluar los aspectos principales de la ética de la investigación, los cuales deben ser respetados por el investigador en el análisis; la aplicación de instrumentos de medición y otros. Entre ellos tenemos los siguientes, los cuales serán considerados en el presente informe de investigación.

Valor social o científico: la investigación deberá tener un valor social como requisito ético. El objetivo es asegurar el bienestar de las personas para que estas no sean expuestas a riesgos y con posibilidad de beneficios personales y sociales.

Validez científica: este aspecto ético constituye el deber de proponer un objetivo claro donde prima la credibilidad de la información que sustenta; y de los resultados que se obtengan.

Confidencialidad: De acuerdo a la información adquirida por medio de la aplicación de los instrumentos de medición; esta será protegida para salvaguardar la identidad del encuestado.

Originalidad: es este aspecto ético se tendrá en cuenta la originalidad de la información encontrada y sustraída de diversas fuentes de información digitales y bibliográficas; considerando el estilo Apa para la redacción correspondiente.

2.7. Criterios de rigor científico.

Para entender los criterios de rigor científico, se requiere que el investigador logre recordar los resultados hallados durante el desarrollo de la investigación, así lo señala (Suarez, 2007).

Dentro del estudio desarrollado por (Guba, 1981, como se citó en Suarez, 2007) son cuatro criterios de rigor científico sugeridos que son primordiales para lograr una investigación con resultados óptimos.

Validez interna: el trabajo de investigación debe ser auténtico y honesto; se interpretarán los datos obtenidos de manera objetiva, sin manipulación alguna.

Validez Externa: se refiere a poder transferir los resultados de la investigación para ser comparados con estudios futuros.

Fiabilidad: el estudio debe tener mecanismos de credibilidad, refiriéndose a la estabilidad de los datos ante situaciones analizadas por el investigador.

Objetividad: en este criterio se debe asegurar la veracidad de la investigación. Para alcanzar esta objetividad el investigador deberá tomar nota de todos los detalles de la entrevista que realice.

Relevancia: verifica si hubo conexión o relación entre la justificación de estudio y los resultados hallados.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Datos generales

Tabla 7

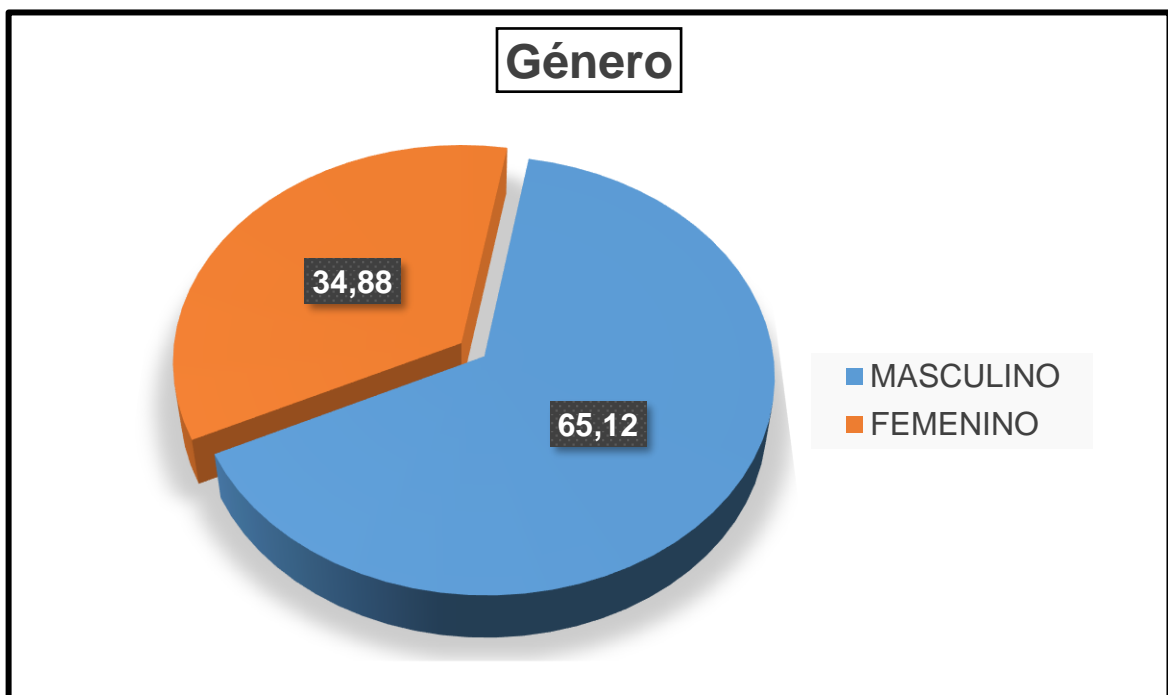
Genero de los encuestados

CATEGORIA	f	%
Masculino	28	65.12
Femenino	15	34.88
TOTAL	43	100.00

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

Figura 3

Genero de los encuestados



Nota: la Figura 3 muestra, que el 65.12% de encuestados representan al género masculino, y el 34.88% representan al género femenino.

Tabla 8

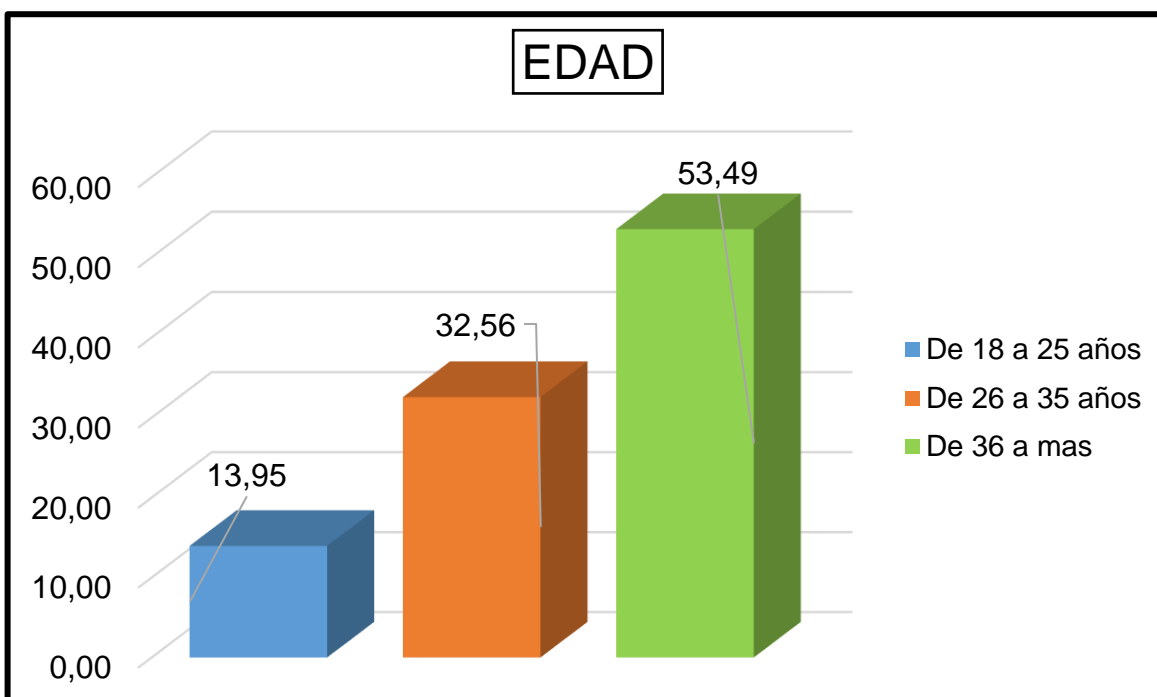
Edad

ESCALA	f	%
De 18 a 25 años	6	13.95
De 26 a 35 años	14	32.56
De 36 a mas	23	53.49
TOTAL	43	100.00

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

Figura 4

Edad de los encuestados



Nota: En la Figura 4, el 53.49% son personas de 36 años a más; el 32.56% representa a personas con una edad entre los 26 a 35 años; y, por último, un 13.95% son personas de 18 a 25 años.

Resultados de la variable Gestión Municipal por dimensiones.

Tabla 9

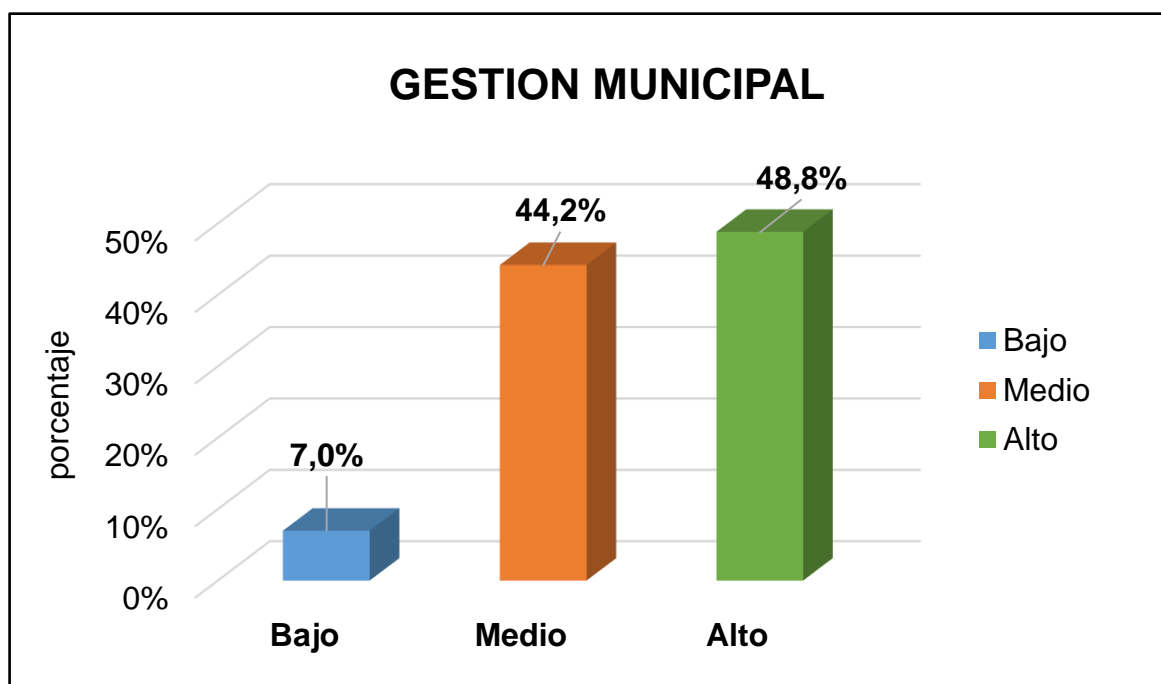
Resultados de la variable Gestión Municipal por dimensiones

NIVEL	Desarrollo organizacional		Finanzas municipales		servicios y/o proyectos		Gobernabilidad democrática		Variable Gestión Municipal	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	3	7.0%	2	4.7%	3	7.0%	3	7.0%	3	7.0%
MEDIO	18	41.9%	13	30.2%	18	41.9%	20	46.5%	19	44.2%
ALTO	22	51.2%	28	65.1%	22	51.2%	20	46.5%	21	48.8%
TOTAL	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado Gestión Municipal.

Figura 5

Resultado en porcentajes de variable Gestión Municipal por dimensiones



Nota: En la Figura 5, el 48.8% de encuestados opina que hay un nivel alto de la Gestión Municipal, por otro lado, el 44.2% la califican un nivel medio y, por último, para el 7% hay un nivel bajo.

Tabla 10

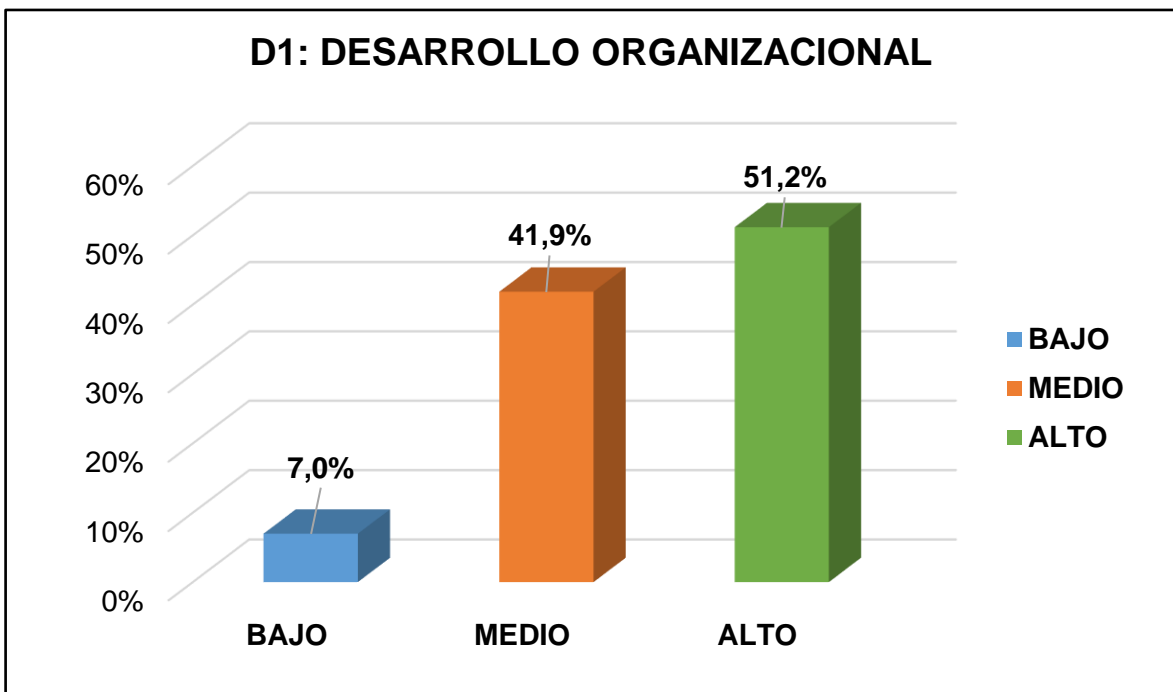
Resultados del Nivel de Dimensión Desarrollo Organizacional

NIVEL	P1		P2		P3		P4		P5		Desarrollo Organizacional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	1	2.3%	5	11.6%	3	7.0%	10	23.3%	3	7.0%	3	7.0%
MEDIO	26	60.5%	31	72.1%	25	58.1%	28	65.1%	25	58.1%	18	41.9%
ALTO	16	37.2%	7	16.3%	15	34.9%	5	11.6%	15	34.9%	22	51.2%
TOTAL	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado Gestión Municipal

Figura 6

Resultados en porcentajes de dimensión Desarrollo Organizacional



Nota: En la Figura 6, el 51.2% de colaboradores opina que hay un nivel de Desarrollo organizacional alto, por otro lado, el 41.9% la califican en un nivel medio y, por último, para el 7% hay un nivel bajo.

Tabla 11

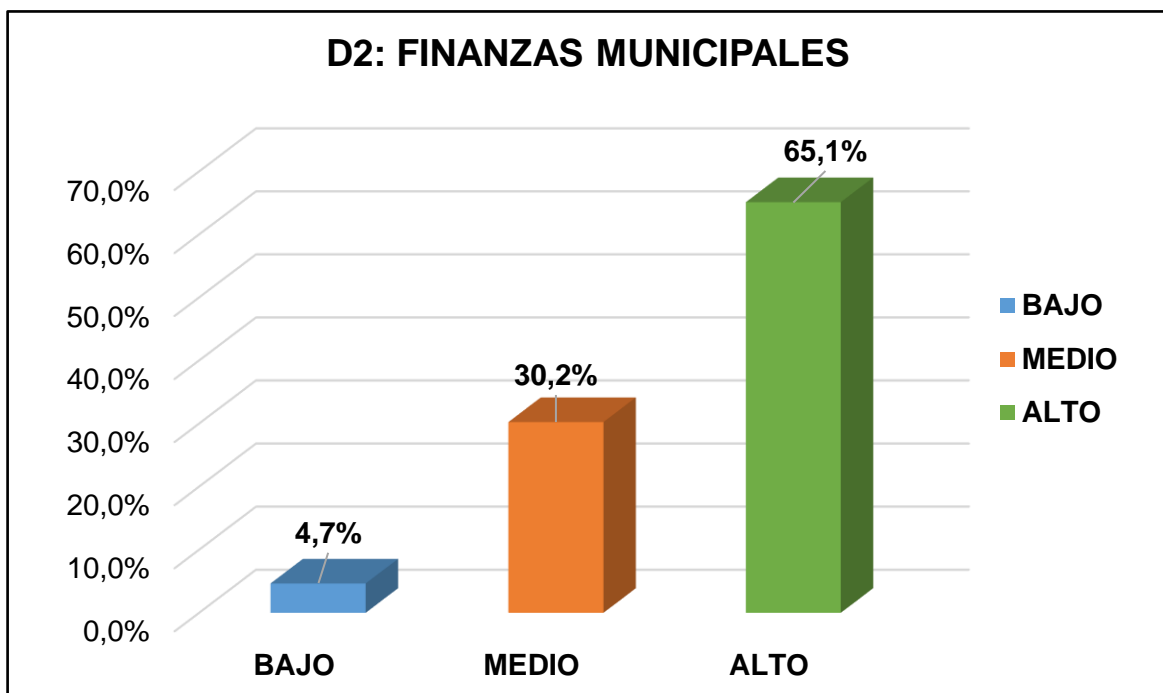
Resultados de nivel de dimensión Finanzas Municipales

NIVEL	P6		P7		P8		P9		P10		FINANZAS MUNICIPALES	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
BAJO	3	7.0%	2	4.7%	4	9.3%	3	7.0%	5	11.6%	2	4.7%
MEDIO	28	65.1%	30	69.8%	29	67.4%	30	69.8%	28	65.1%	13	30.2%
ALTO	12	27.9%	11	25.6%	10	23.3%	10	23.3%	10	23.3%	28	65.1%
TOTAL	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado Gestión Municipal

Figura 7

Resultados del nivel de dimensión Finanzas Municipales



Nota: En la Figura 7, el 65.1% de encuestados opina que hay un nivel de Finanzas municipales alto, por otro lado, el 30.2% la califican en un nivel medio y, por último, para el 4.7% hay un nivel bajo.

Tabla 12

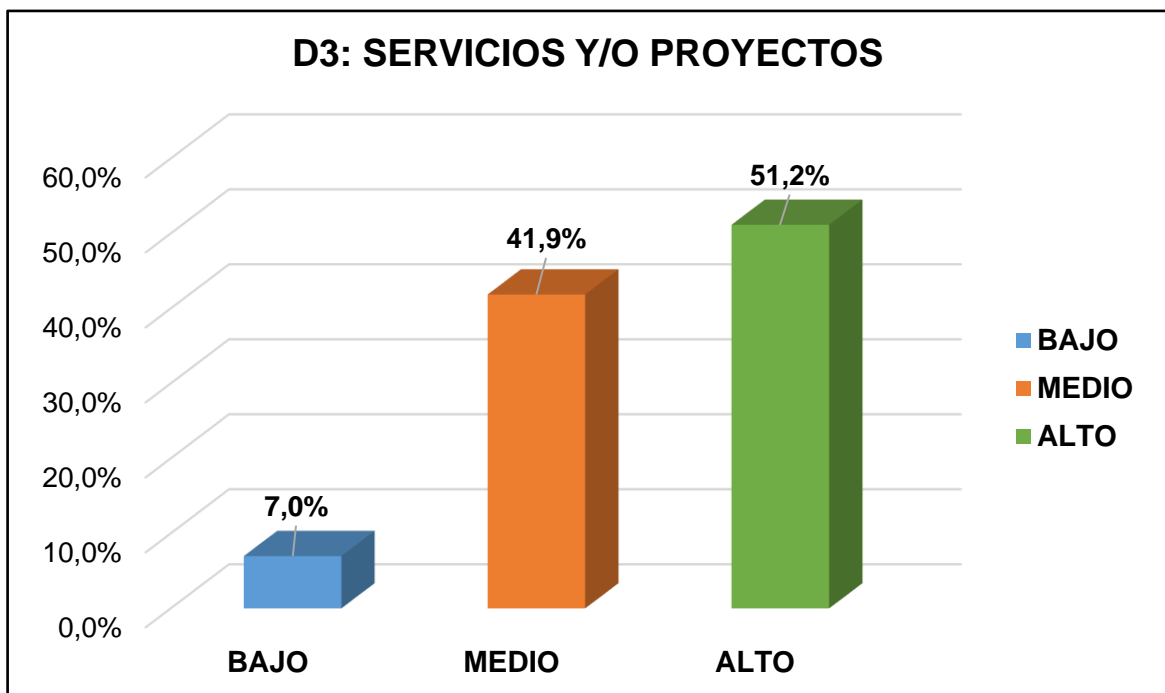
Resultados del nivel de dimensión Servicios y/o proyectos

NIVEL	P11		P12		P13		P14		P15		SERVICIOS Y/O PROYECTOS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	6	14.0%	2	4.7%	10	23.3%	14	32.6%	1	2.3%	3	7.0%
MEDIO	26	60.5%	31	72.1%	24	55.8%	21	48.8%	24	55.8%	18	41.9%
ALTO	11	25.6%	10	23.3%	9	20.9%	8	18.6%	18	41.9%	22	51.2%
TOTAL	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado Gestión Municipal

Figura 8

Resultados de nivel de dimensión Servicios y/o proyectos



Nota: En la Figura 8, el 51.2% de encuestados opina que hay un nivel de servicios y/o proyectos alto, por otro lado, el 41.9% la califican en un nivel medio y, por último, para el 7% hay un nivel bajo.

Tabla 13

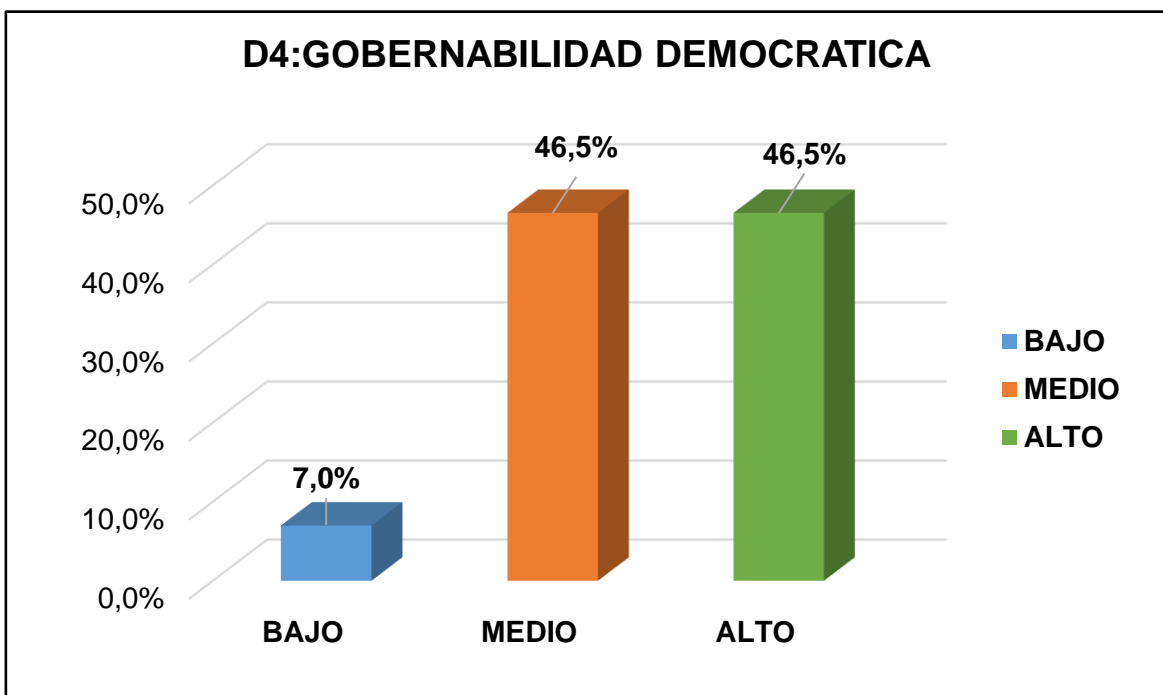
Resultados del nivel de dimensión Gobernabilidad Democrática

NIVEL	P16		P17		P18		P19		P20		GOBERNABILIDAD DEMOCRATICA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	6	14.0%	6	14.0%	1	2.3%	12	27.9%	8	18.6%	3	7.0%
MEDIO	21	48.8%	28	65.1%	31	72.1%	23	53.5%	32	74.4%	20	46.5%
ALTO	16	37.2%	9	20.9%	11	25.6%	8	18.6%	3	7.0%	20	46.5%
TOTAL	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado Gestión Municipal

Figura 9

Resultados del nivel de dimensión Gobernabilidad democrática



Nota: En la Figura 9, el 46.5% de encuestados opinaron que hay un nivel de Gobernabilidad democrática alto, el 46.5% la califican en un nivel medio y, por último, para el 7% hay un nivel bajo.

Resultados de la variable Calidad de servicio

Tabla 14

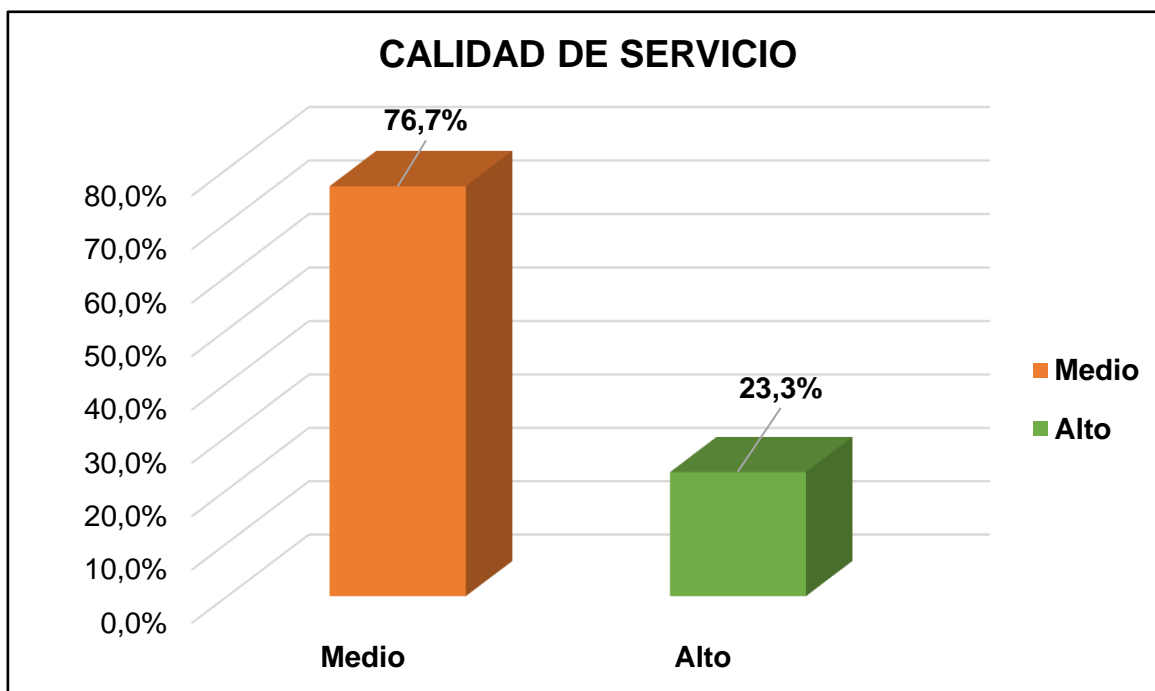
Resultados del nivel de variable Calidad de Servicio por dimensiones

NIVEL	Fiabilidad		Seguridad		Capacidad de respuesta		Empatía		Tangibilidad		Variable Calidad de servicio	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	3	7.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	30.2%	0	0.0%
Medio	26	60.5%	17	39.5%	34	79.1%	33	76.7%	27	62.8%	33	76.7%
Alto	14	32.6%	26	60.5%	9	20.9%	10	23.3%	3	7.0%	10	23.3%
TOTAL	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado Calidad de servicio.

Figura 10

Resultados del nivel de variable Calidad de servicio



Nota: En la Figura 10, el 76.7% de encuestados opinaron que hay un nivel medio de Calidad de servicio, por otro lado, el 23.3% la califican en un nivel alto.

Tabla 15

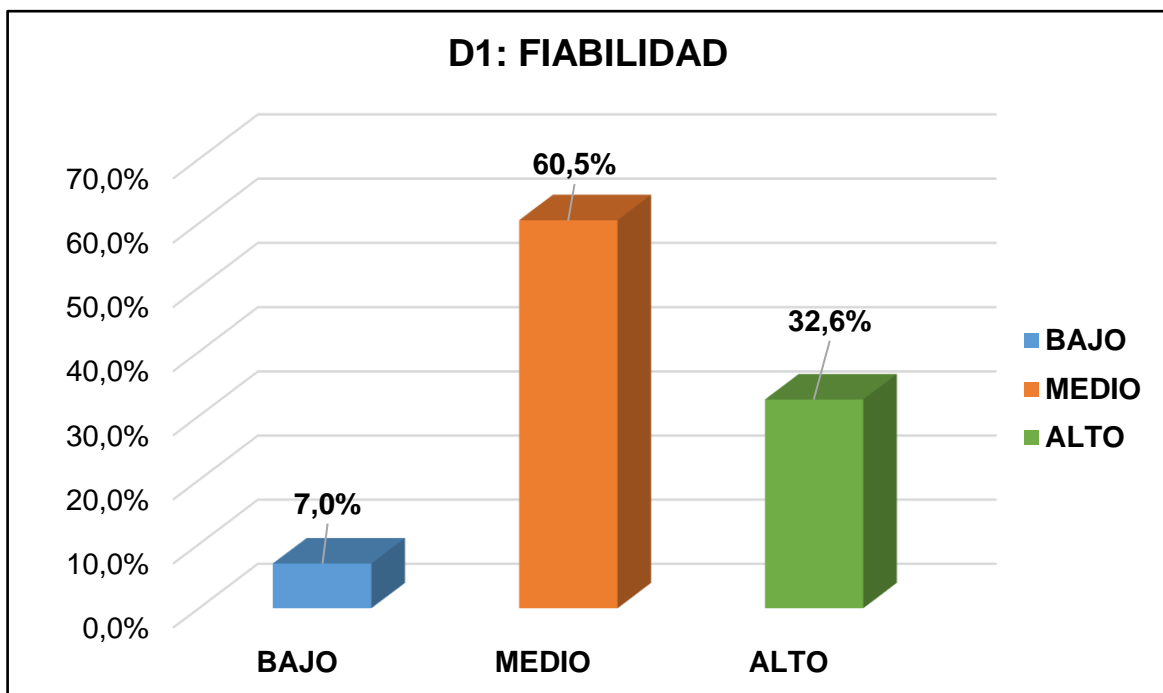
Resultados del nivel de dimensión Fiabilidad

NIVEL	P1		P2		P3		P4		FIABILIDAD	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	4	9.3%	8	18.6%	4	9.3%	0	0.0%	3	7.0%
MEDIO	28	65.1%	29	67.4%	36	83.7%	35	81.4%	26	60.5%
ALTO	11	25.6%	6	14.0%	3	7.0%	8	18.6%	14	32.6%
TOTAL	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado Calidad de servicio.

Figura 11

Resultados del nivel de dimensión Fiabilidad



Nota: En la Figura 11, el 60.5% de encuestados opinaron que hay un nivel medio de la dimensión Fiabilidad, por otro lado, el 32.6% la califican en un nivel alto y, por último, para el 7% hay un nivel bajo.

Tabla 16

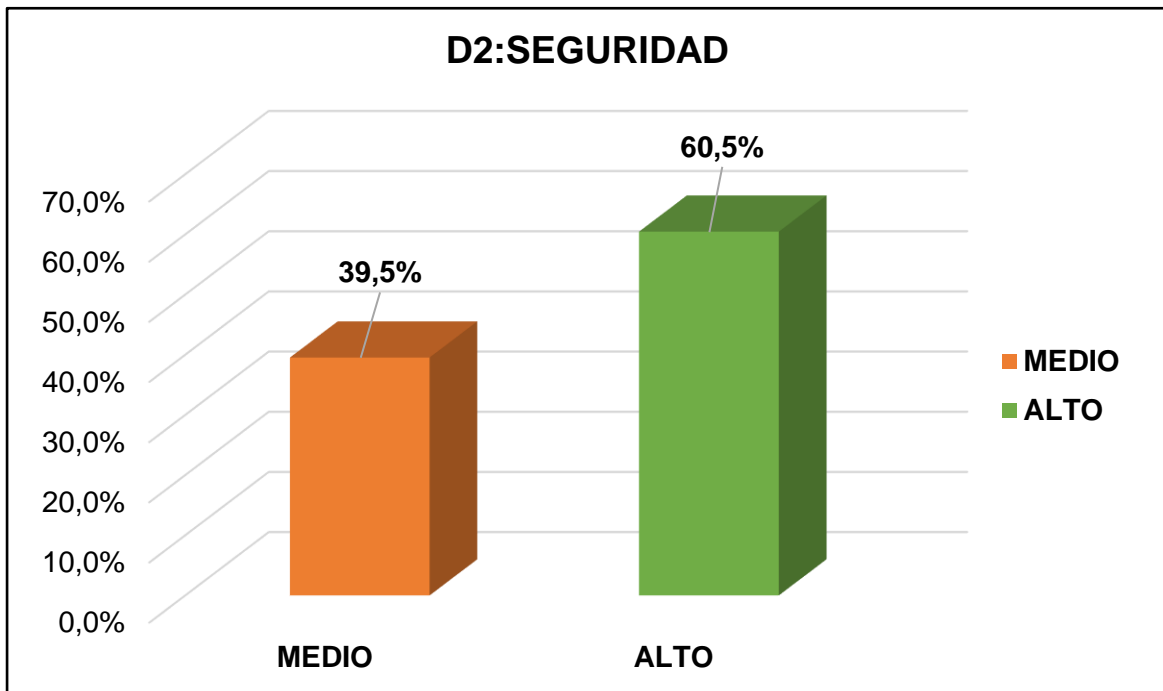
Resultados del nivel de dimensión Seguridad

NIVEL	P5		P6		P7		P8		SEGURIDAD	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	0	0.0%	3	7.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
MEDIO	30	69.8%	30	69.8%	25	58.1%	39	90.7%	17	39.5%
ALTO	13	30.2%	10	23.3%	18	41.9%	4	9.3%	26	60.5%
TOTAL	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado Calidad de servicio.

Figura 12

Resultados del nivel de dimensión Seguridad



Nota: En la Figura 12, el 60.5% de encuestados opinaron que hay un nivel alto de la dimensión Seguridad, por otro lado, el 39.5% la califican en un nivel medio.

Tabla 17

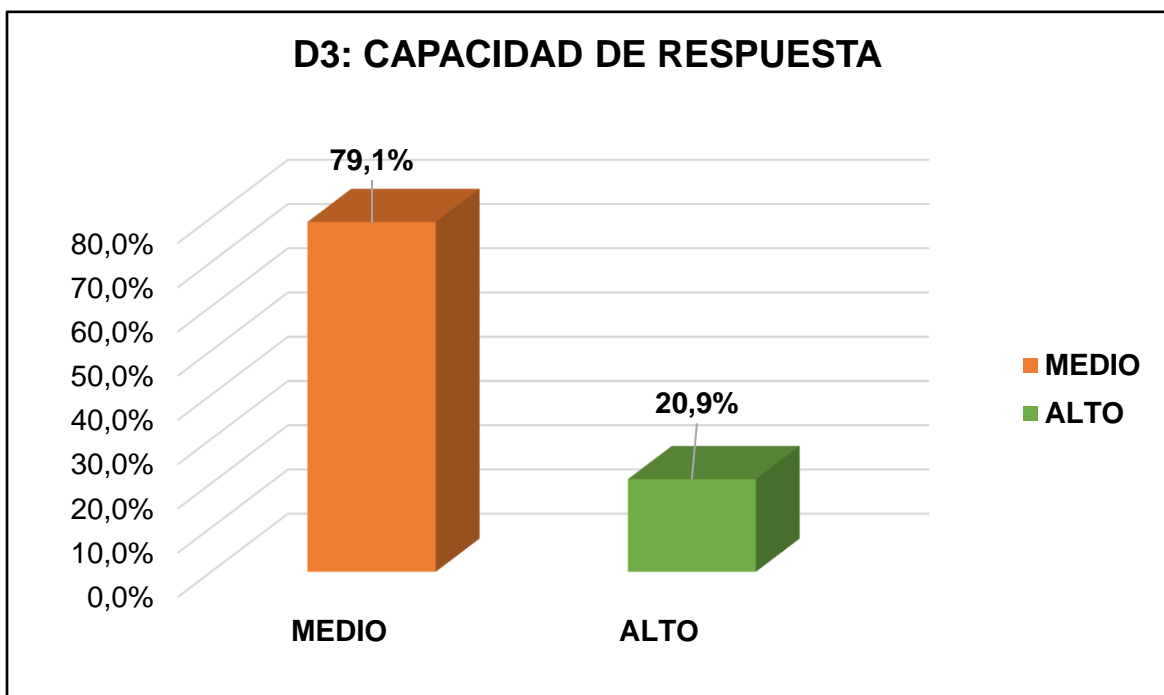
Resultados del nivel de dimensión Capacidad de respuesta

NIVEL	P9		P10		P11		P12		CAPACIDAD DE RESPUESTA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	8	18.6%	4	9.3%	0	0.0%	7	16.3%	0	0.0%
MEDIO	28	65.1%	32	74.4%	33	76.7%	34	79.1%	34	79.1%
ALTO	7	16.3%	7	16.3%	10	23.3%	2	4.7%	9	20.9%
TOTAL	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado Calidad de servicio.

Figura 13

Resultados del nivel de dimensión Capacidad de respuesta



Nota: En la Figura 13, el 79.1% de encuestados opinaron que hay un nivel medio de la dimensión Capacidad de respuesta, por otro lado, el 20.9% la califican en un nivel alto.

Tabla 18

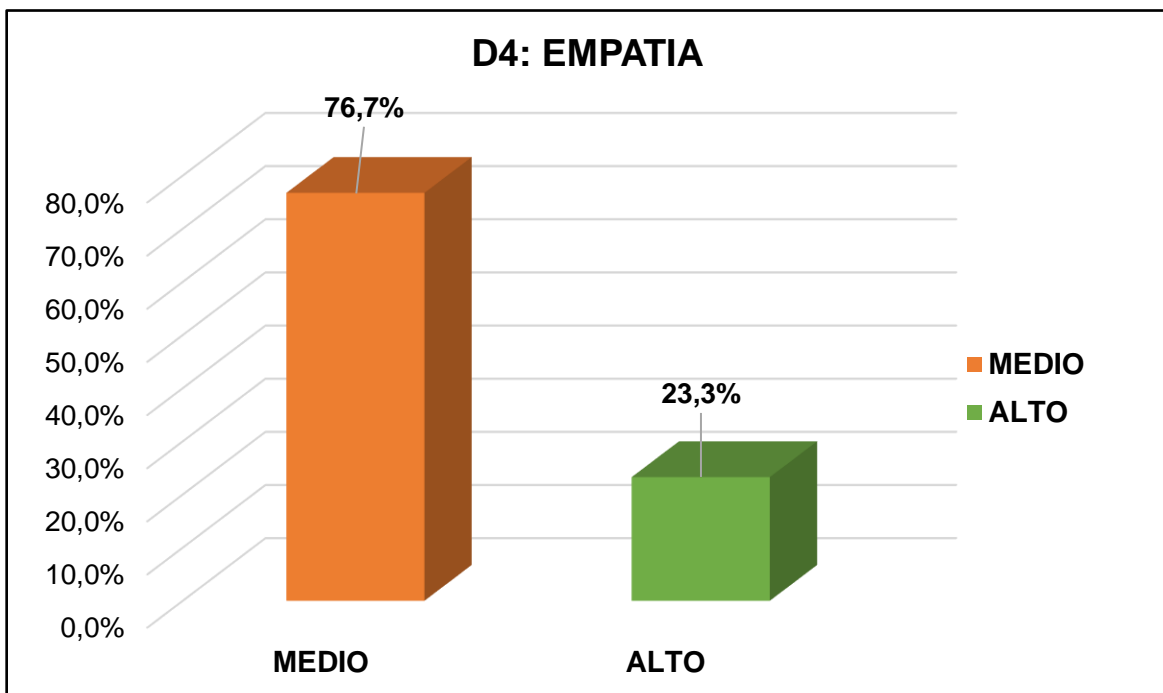
Resultados del nivel de dimensión Empatía

NIVEL	P13		P14		P15		P16		P17		EMPATIA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	2	4.7%	1	2.3%	27	62.8%	6	14.0%	3	7.0%	0	0.0%
MEDIO	35	81.4%	27	62.8%	12	27.9%	35	81.4%	34	79.1%	33	76.7%
ALTO	6	14.0%	15	34.9%	4	9.3%	2	4.7%	6	14.0%	10	23.3%
TOTAL	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado Calidad de servicio.

Figura 14

Resultados del nivel de dimensión Empatía



Nota: En la Figura 14, el 76.7% de encuestados opinaron que hay un nivel medio de la dimensión Empatía, por otro lado, el 23.3% la califican en un nivel alto.

Tabla 19

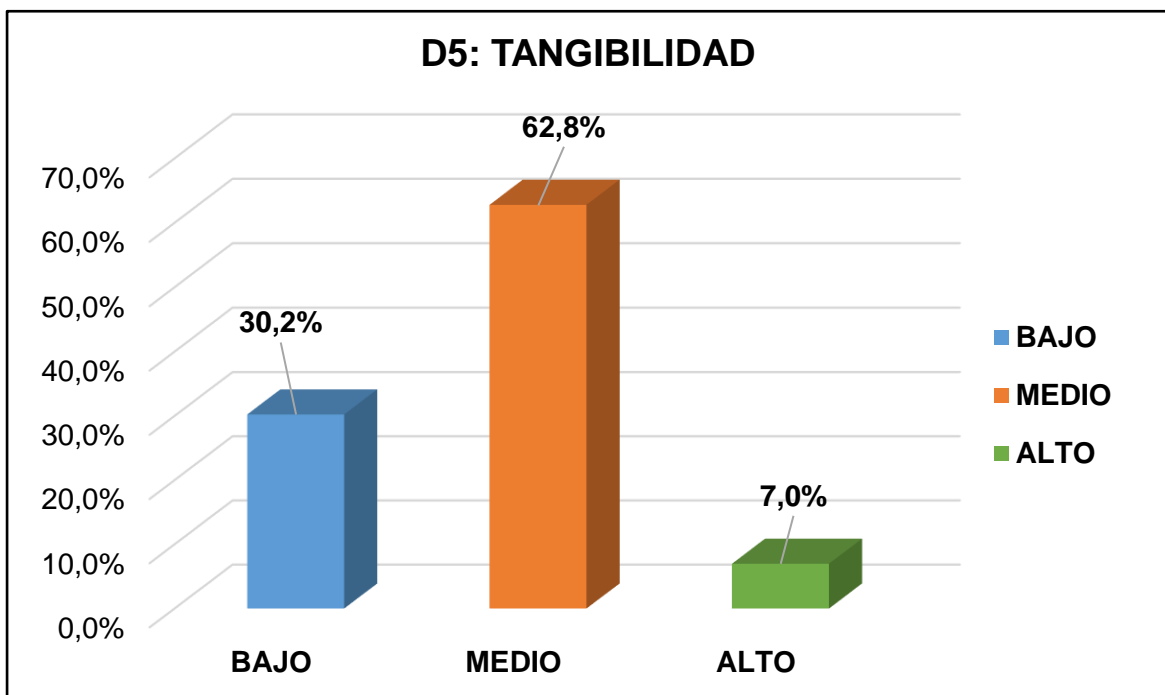
Resultados del nivel de dimensión de Tangibilidad

NIVEL	P18		P19		P20		P21		TANGIBILIDAD	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	20	46.5%	28	65.1%	5	11.6%	14	32.6%	13	30.2%
MEDIO	21	48.8%	13	30.2%	30	69.8%	27	62.8%	27	62.8%
ALTO	2	4.7%	2	4.7%	8	18.6%	2	4.7%	3	7.0%
TOTAL	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Nota: Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado Calidad de servicio.

Figura 15

Resultados del nivel de dimensión Tangibilidad



Nota: En la Figura 15; el 62.8% de encuestados opinaron que hay un nivel medio de la dimensión Tangibilidad, mientras que el 30.2% la califica con un nivel bajo; por último, para el 7% es alto.

Resultado Inferencial De Correlación.

Prueba de Normalidad y correlación de variables.

La finalidad de la prueba es decidir el tipo de prueba estadística a emplear en la investigación: Paramétrica (Pearson) o No paramétrica (Spearman). En tal sentido, se realiza la prueba de hipótesis de normalidad, se presenta el procedimiento a seguir:

1. Se plantean las hipótesis estadísticas.

H_0 : se sigue una distribución normal.

H_1 : no se sigue una distribución normal.

2. Nivel alfa o p valor (significancia).

$$\alpha = 0.05$$

3. Análisis de test de normalidad

Si $n \leq 50$ se aplica Shapiro-Wilk

Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov-Smirnova

4. Decisión de la prueba de hipótesis de normalidad

Si valor $p \geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Si valor $p < 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la H_0

Tabla 20

Resultados de Prueba de Normalidad Kolmogorov- Smirnova y Shapiro-Wilk

PRUEBA DE NORMALIDAD						
VARIABLES	Kolmogorov- Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN MUNICIPAL	,152	43	,014	,952	43	,072
CALIDAD DE SERVICIO	,150	43	,016	,936	43	,020

Nota: La Tabla 20, considera el valor p (Sig.) de Shapiro Wilk (tamaño de muestra menor que 50), la Gestión municipal toma un valor p de 0.072, siendo mayor a 0,05; entonces sigue una distribución normal. La Calidad de servicio toma el valor p (sig.) de 0.020, siendo menor al 0,05; la variable no sigue una distribución normal. En consecuencia; existen evidencias que los datos obtenidos son diferentes; entonces, no siguen una distribución normal; por ende, la correlación se hará con el método estadístico de Rho Spearman.

Procedimiento de la Prueba de hipótesis para la correlación

Procedimiento a seguir:

1. Se plantea la hipótesis para la correlación

H0: No hay correlación entre las variables.

H1: Existe correlación entre las variables.

2. Nivel alfa o p valor (significancia).

$\alpha = 0,05$

3. Decisión de la prueba de hipótesis de correlación

Si valor $p \geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la H0 y se rechaza la H1

Si valor $p < 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la H0

Tabla 21

Prueba de Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones de la variable Gestión Municipal y variable Calidad del Servicio

CORRELACIÓN RHO SPEARMAN						
		D.O	F.M	S. P	G. D	CDS
Desarrollo organizacional	Coef. de correlación	1,000	,578**	,668**	,670**	,393**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,009
	N	43	43	43	43	43
Finanzas Municipales	Coef. de correlación	,578**	1,000	,827**	,778**	,454**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,002
	N	43	43	43	43	43
Servicios y/o proyectos	Coef. de correlación	,668**	,827**	1,000	,797**	,388*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,010
	N	43	43	43	43	43
Gobernabilidad democrática	Coef. de correlación	,670**	,778**	,797**	1,000	,427**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,004
	N	43	43	43	43	43
CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlación	,393**	,454**	,388*	,427**	1,000
	Sig. (bilateral)	,009	,002	,010	,004	.
	N	43	43	43	43	43

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

Nota: La tabla 21, muestra la correlación entre las dimensiones de la Gestión municipal y la Calidad de servicio. Para el Desarrollo organizacional, el valor p calculado es de 0,009, y el coeficiente de Rho Spearman es de 0.393, es decir hay una relación positiva, directa y de grado bajo. Para las Finanzas municipales, el valor p hallado es de 0,002 y el coeficiente de Rho Spearman es de 0.454, es decir hay una relación positiva y de grado moderado. Para Servicios y/o proyectos, el valor p hallado es de 0,010 y el coeficiente de Rho Spearman es de 0.388, es decir hay una relación positiva y de grado bajo. Para la Gobernabilidad democrática, el valor p hallado es de 0,004 y el coeficiente de Rho Spearman es de 0.427, es decir hay una relación positiva y de grado moderado

Tabla 22

Prueba de Correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable Calidad del Servicio y variable Gestión Municipal

		CORRELACIÓN DE SPEARMAN					
		F	S	CR	E	T	VGM
Fiabilidad	Coef. de correlación	1,000	,417**	,605**	,704**	,535**	,401**
	Sig. (bilateral)	.	,005	,000	,000	,000	,008
	N	43	43	43	43	43	43
Seguridad	Coef. de correlación	,417**	1,000	,416**	,463**	,610**	,218
	Sig. (bilateral)	,005	.	,006	,002	,000	,160
	N	43	43	43	43	43	43
Capacidad de respuesta	Coef. de correlación	,605**	,416**	1,000	,541**	,665**	,444**
	Sig. (bilateral)	,000	,006	.	,000	,000	,003
	N	43	43	43	43	43	43
Empatía	Coef. de correlación	,704**	,463**	,541**	1,000	,698**	,440**
	Sig. (bilateral)	,000	,002	,000	.	,000	,003
	N	43	43	43	43	43	43
Tangibilidad	Coef. de correlación	,535**	,610**	,665**	,698**	1,000	,466**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,002
	N	43	43	43	43	43	43
GESTION MUNICIPAL	Coef. de correlación	,401**	,218	,444**	,440**	,466**	1,000
	Sig. (bilateral)	,008	,160	,003	,003	,002	.
	N	43	43	43	43	43	43

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

Nota: La tabla 22, evidencia relación entre las dimensiones de la Calidad de servicio con la Gestión Municipal. Para la Fiabilidad, el valor p hallado es de 0,008 y el coeficiente de Rho Spearman es de 0.401, es decir hay relación positiva y de grado moderado. Para la Seguridad, el valor p hallado es de 0,160, es decir no existe relación. Para la Capacidad de respuesta, el valor p hallado es de 0,003 y el coeficiente de Rho Spearman es de 0.444, es decir hay una relación positiva y de grado moderado. Para la Empatía, el valor p hallado es de 0,003; y el coeficiente de Rho Spearman es de 0.440, es decir hay una relación positiva y de grado moderado. Para la Tangibilidad, el valor p hallado es de 0,002 y el coeficiente de Rho Spearman es de 0.466, es decir hay una relación positiva y de grado moderado.

Tabla 23

Correlación de Spearman entre las Variables Gestión Municipal y Calidad de Servicio

CORRELACIONES ENTRE VARIABLES			
		VGM	VCS
GESTION MUNICIPAL	Coef. de correlación	1,000	,462**
	Sig. (bilateral)		,002.
	N	43	43
CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlación	,462**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002.	
	N	43	43

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

Nota: La tabla 23, evidencia los resultados hallados de las variables; donde el valor p hallado es de 0,002 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.462, lo que denota que hay relación positiva y de grado moderado.

3.2. Discusión de resultados

Al establecer la relación entre Gestión Municipal y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pitipo, se pudo encontrar que el valor p hallado es de 0.002 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.462. En efecto, hay relación directa, positiva y de grado moderado entre las variables. Seguidamente se analizarán los resultados del estudio por los objetivos planteados.

Determinar el nivel de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022.

A partir de los resultados alcanzados en esta investigación para determinar el nivel de gestión municipal, en la tabla 9 se pudo hallar que el 48.8% de colaboradores consideran un nivel alto; el 44.2% la califican como

un nivel medio y el 7% como nivel bajo. Lo que representa una Gestión municipal de nivel alto. Esto quiere decir, que la gestión municipal se constituye como una pieza fundamental para el progreso y desarrollo de la localidad; por otro lado hay un porcentaje de colaboradores que piensan que la gestión municipal es baja, esto se debe a que existe mucha deficiencia en la organización interna y los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía; puesto que el personal que labora en dicha entidad enfrenta una serie de inconvenientes, la causa de ello es la falta de tecnología en la mayor parte de áreas que la conforman; la falta de un programa o sistema que agilice la atención al ciudadano; la falta de coordinación entre las áreas administrativas en cuanto al desempeño de funciones; el poco reconocimiento al trabajo y esfuerzo diario de los colaboradores; por tal razón es que no se sienten identificados con la entidad.

Estos resultados son corroborados por estudios anteriores; como Carpio (2019) en su investigación concluye una buena y adecuada gestión municipal en el municipio del Cantón Baba, Ecuador. Así también, Aguilar y Zorrilla (2020) refieren que en su estudio se obtuvieron resultados eficientes en cuanto a la gestión municipal que se realiza en la Municipalidad de coronel Portillo, Pucallpa, ya que para los colaboradores de dicha entidad existe mucha preocupación e identificación de parte del alcalde, con relación a brindarles las mejores condiciones de trabajo. En tal sentido, se concluye a partir de lo mencionado anteriormente, si la Gestión Municipal es de un nivel alto y adecuado, se asegura que la estructura organizacional de la entidad este apegada a los lineamientos que se han establecido para la eficiente ejecución de las funciones operativas y administrativas del personal a cargo; a la misma vez, buscando el desarrollo local del distrito y por ende la satisfacción de sus habitantes; a través del trabajo compartido para poder incrementar la calidad de vida mediante situaciones económicas, humanas, sociales y culturales de la localidad, para lograr la equidad económica y social.

Determinar el nivel de calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Pitipo 2022.

A partir de los resultados alcanzados en esta investigación para determinar objetivo nº 02, en la tabla 14 se pudo hallar que el 76.7% de colaboradores encuestados piensan que la Calidad de servicio es de un nivel medio; el 23.3% la califican como un nivel alto. Lo que representa que la Calidad de servicio tiene un nivel medio en la institución. Esto quiere decir, que la Calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad distrital de Pitipo; no es la más adecuada ya que existe cierta problemática en cuanto al servicio que se le brinda al ciudadano, la causa de ello, son diversos factores que no se toman en cuenta para realizar una atención adecuada en dicha institución como por ejemplo; la falta de tecnología; la falta de profesionalismo y empatía de los colaboradores; el no contar con los medios y materiales necesarios para brindar una buena información al usuario; entre otros aspectos. Por tal razón, existe hoy en día un pequeño grupo de ciudadanos que están disconformes con la atención que se brinda, generando malestar entre el colaborador y el mismo usuario.

Estos resultados son corroborados por estudios anteriores; tal como lo indica León (2018) concluye; que se han identificado deficiencias en la calidad de servicio debido a diversos factores; como la falta de capacitación y colaboración del personal administrativo, que se resisten a cambiar sus actitudes negativas y estas son transmitidas hacia los usuarios; ante ello se ha generado un clima laboral desagradable que impide mejorar la Calidad del servicio; por otro lado, Paiva (2018) refiere que la calidad de servicio es de nivel regular a deficiente, ya que se evidencia que la municipalidad distrital de la Unión-Piura tiene una serie de problemas, la organización interna es mala; poco conocimiento de los trabajadores para atender a los ciudadanos; infraestructura deteriorada; capacidad de respuesta lenta e ineficiente ante las quejas de la población. Estos elementos son los que ocasionan insatisfacción en los ciudadanos, lo que conlleva a que la entidad no pueda avanzar en el desarrollo del distrito.

En tal sentido, se concluye a partir de lo mencionado anteriormente, que la Calidad de servicio que se le brinda al ciudadano es de nivel medio o regular; esto se evidencia en diversas entidades gubernamentales debido a varios factores negativos que se originan dentro de la entidad, lo que provoca un descontento en la población, y como resultado de ello, se puede apreciar una insatisfacción en la atención al usuario; por otra parte, la poca participación de la ciudadanía, conlleva a que los gobiernos locales no tengan una noción completa de las necesidades que aquejan a la población.

Determinar los factores críticos de la gestión municipal que se relacionan con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022.

A partir de los resultados alcanzados en esta investigación para determinar el objetivo nº 03, en la tabla 21 se pudo hallar lo siguiente, el primer factor es el desarrollo organizacional muestra una relación positiva y de grado bajo; el segundo factor las finanzas municipales que tiene una relación positiva y de grado moderado; el tercer factor servicios y/o proyectos que tiene una relación positiva y de grado bajo; por último, el factor Gobernabilidad democrática que tiene una relación positiva y de grado moderado. Esto quiere decir, que los factores críticos de la gestión municipal se relacionan de manera positiva y con grado moderado y bajo con la calidad de servicio, en otras palabras, si se logra trabajar en optimizar estos factores, se obtendrán resultados favorables para aumentar la calidad de servicio al ciudadano; a la misma vez se lograra una transformación y cambio en la administración municipal para conseguir los objetivos establecidos y el compromiso con el desarrollo local.

Estos resultados son corroborados por estudios anteriores; tal como lo indica Peña (2018) que demuestra en su estudio una relación alta y positiva entre los factores de la gestión administrativa y la calidad de servicio. En tal sentido, y según lo mencionado anteriormente, se confirma que debido a las deficiencias que aún existen en los factores desarrollo organizacional y servicios o proyectos, se tendría que mejorar ciertos

aspectos negativos que se están dando en la Municipalidad distrital de Pitipo, para poder lograr un nivel óptimo de la calidad con que se ofrecen los servicios al ciudadano.

Determinar los factores relevantes de la calidad de servicio al ciudadano que influyen en la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022.

A partir de los resultados alcanzados en esta investigación para determinar el objetivo nº 04, en la tabla 22 se pudo hallar lo siguiente, los factores Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad tienen una relación directa, positiva y de grado moderado con la variable; mientras que el factor seguridad no posee relación alguna con la variable Gestión municipal. Esto quiere decir, que los factores que involucran la calidad de servicio influyen de manera moderada para lograr una buena gestión municipal.

Estos resultados son corroborados por estudios anteriores; tal como lo indica Vega (2022) en su estudio demuestra que los aspectos relevantes de la Calidad de servicio se involucran positivamente con la gestión municipal; de la misma manera Peña (2015) manifiesta que los aspectos importantes de la calidad de servicio impactan positivamente en el desarrollo de actividades diarias en cada entidad; en el buen manejo de la economía; e influencia en calidad de vida de la población.

En tal sentido, y según lo mencionado anteriormente, se confirma que los factores relevantes de la calidad de servicio influyen moderadamente en el desarrollo de la gestión municipal, se debe trabajar en los aspectos negativos y buscar estrategias de mejora.

Validar la relación entre gestión municipal y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022.

En esta investigación para determinar el objetivo nº 05, en la tabla 23 se pudo hallar que el valor p calculado es igual a 0,002; indicando una relación directa y positiva entre las variables. Esto quiere decir, que los

factores que conforman la gestión municipal, están directamente relacionados a los aspectos que desarrolla la calidad de servicio; pues bien, si se realiza una óptima gestión municipal y se cumple con todas las normas y directrices establecidas en la estructura de la organización; se obtendrá calidad de servicio para el usuario, porque se le brindará una buena atención. A partir de lo antes mencionado, se desaprueba la H_0 de investigación y se aprueba la H_1 que indica; la relación existente la variable gestión municipal y la variable calidad de servicio.

Estos resultados son corroborados por estudios anteriores; tal como lo indica Cayatopa (2021) que concluye en su estudio una relación significativa entre los factores que componen la Gestión municipal y los servicios públicos que brinda la Municipalidad distrital de Pomalca. De igual forma, Reque (2019) determino relación existente entre gestión municipal y satisfacción del usuario, deduciendo relación positiva entre las variables, esto se demostró a través la prueba del coeficiente de Rho Spearman que arrojó un valor de 0.710; evidenciando una relación altamente significativa. Estos estudios sirven de apoyo para los resultados hallados en esta investigación

Al respecto, la investigación realizada permite comprender que los diferentes aspectos que componen la gestión municipal tienen relación directa con los elementos que conforman la calidad de servicio; mientras se realice una buena administración en la municipalidad; cumpliendo los objetivos planteados y siguiendo las directivas dadas; se lograra un buen desempeño organizacional; así mismo los colaboradores se sentirán identificados con la entidad y a través del trabajo y disposición de ellos para con los usuarios, se lograrán las metas establecidas.

IV. CONCLUSIONES

1. En esta investigación se estableció relación directa, positiva y moderada entre la gestión municipal y la calidad de servicio; donde el valor p significativo hallado es de 0.002 (menor al 0.05 p tabular), entonces se desaprueba la H_0 y se aprueba la H_1 . El coeficiente de correlación da como resultado 0.462, es decir se confirma la correlación directa, positiva y de grado moderado entre Gestión municipal y calidad de servicio.

2. En esta investigación se determinó un nivel alto gestión municipal, donde el 48.8% de colaboradores encuestados la califican con un nivel alto; por otro lado, el 44.2% la califican en un nivel medio y, por último, para el 7% en un nivel bajo. Lo que significa que hay una buena y optima Gestión municipal en la entidad.

3. En esta investigación se determinó que el 76.7% de colaboradores encuestados opinaron que el nivel de Calidad de servicio es medio, por otro lado, el 23.3% lo calificaron como un nivel alto. Lo que significa que hoy en día, existen algunas deficiencias en los factores que involucran el desarrollo de la calidad de servicio en la entidad.

4. En esta investigación se determinó que los factores críticos de la gestión municipal están relacionados positivamente con la calidad de servicio; el coeficiente de correlación arrojó resultados para cada dimensión, tales como Desarrollo organizacional (0.009); finanzas municipales (0.002); servicios y/proyectos (0.01); gobernabilidad democrática (0.04); todos menores al valor p tabular 0.05; es decir hay relación directa, positiva, de grado moderado y bajo.

5. En esta investigación se determinó que los factores relevantes de la calidad de servicio influyen y se relacionan con la gestión municipal, por lo que mediante la correlación de Rho Spearman se obtuvieron resultados donde el valor p (sig.) para los factores que involucran la calidad de servicio; tales como fiabilidad (0.008); seguridad (0.160); capacidad de respuesta (0.003); empatía (0.003); tangibilidad (0.002) resultados diferentes al valor

p tabular (0.05), lo que significa una relación directa positiva, menos para el factor seguridad que no tiene relación con la variable.

V. RECOMENDACIONES

1. Dado el alcance de calidad de servicio al ciudadano para mantener la gestión municipal en estado óptimo, se recomienda a la entidad que opte por la creación de comités de competitividad municipal como estrategia de desarrollo local, este comité se encargara de diseñar un plan de competitividad en el cual se plasmara los objetivos y líneas estratégicas que logran un clima de inversión; esto permitirá la integración de la población con la entidad; incentivando el desarrollo económico empresarial y la creación de empleo, en consecuencia, se logrará el fortalecimiento de la economía local con el apoyo de sector privado. Además, este plan deberá ser revisado periódicamente para que se mantenga en vigencia y será aprobado por un acuerdo del concejo municipal.

2. Para mejorar y mantener el buen manejo de la gestión municipal que se ejecuta en la Municipalidad distrital de Pitipo se recomienda; promover un plan de acción que contenga estrategias dirigidas a la capacitación de los colaboradores municipales que permitan el compromiso en el trabajo operativo que se realiza diariamente; con la finalidad de generar mejores condiciones para el debido control del gasto público y propiciar confianza y credibilidad en la gestión y así, incentivar a la población a ser partícipes de todas las actividades que se realicen en la entidad.

3. Para mejorar la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad distrital de Pitipo se recomienda; la creación de un proyecto para la modernización del servicio público brindado por la entidad; a través de la implementación de las tecnologías de la información y comunicación; trabajar en las áreas administrativas principales con el equipamiento de equipos tecnológicos modernos, esto servirá para poder dar una respuesta rápida a aquellas solicitudes emitidas por la población; adicional a ello, se deberá instaurar un área especializada para tramites, quejas y reclamos; ya que de acuerdo a la investigación realizada la municipalidad de Pitipo, no cuenta con una área de Tramite documentario adecuado para el recibimiento de los visitantes.

4. Trabajar en los aspectos que conforman la Gestión Municipal como mejorar los servicios y proyectos que ofrece la entidad para brindar una adecuada atención al usuario, principalmente en hacer partícipes a la población en actividades que realiza la entidad, asumiendo que el distrito de Pitipo cuenta con un gran número de caseríos y/o zonas rurales, los cuales se encuentran a distancias lejanas y eso impide el acercamiento del ciudadano al servicio que le corresponde, entonces la entidad deberá proponer oficinas descentralizadas de atención al ciudadano en lugares específicos para así poder llegar a un gran número de ciudadanos con la finalidad de lograr la integración y estar al tanto de las necesidades que tiene el poblador.

5. La Municipalidad Distrital de Pitipo deberá implementar la norma técnica que el estado central ha propuesto para los gobiernos locales, siguiendo las pautas establecidas, y trabajar en conjunto con la empresa privada a través de convenios, con ello se logrará mejorar la calidad de servicio al ciudadano.

REFERENCIAS

- Aguilar, B. y Zorrilla, H. (2020). *Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Callería de la provincia de coronel Portillo*. [Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Ucayali].
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/unu/4522/unu_economia_2020_tesis_bella-aguilar_henry-zorrilla.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Aldana, L. (2011). *Administración por calidad*. Universidad de La Sabana.
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/102014?page=55>.
- Armas, G. (15 de noviembre de 2016). La Gestión Municipal. *Semanario Universidad*.
<https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>
- Barillas, N., Bran, S., Castillo, O., Idrovo, J., Chinchilla, R., Monteflores, C., Ohligschlaeger, W., Padilla, D., Ramírez, A., Romero, M., Romero, R., Rodríguez, M., Enríquez, A. y Villalobos, J. (2008). Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal; señales de un buen gobierno para el desarrollo local. Grupo Gestor.
<http://biblioteca.ribei.org/id/eprint/913/1/LIBROS-70.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales 2da edic.* Editorial Pearson education.
https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Editorial Pearson education.

- Bustamante-Ubilla, M., Tello, N., y Obando, F. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2).
<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos–Ecuador, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casiano, D., y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas. *Revista de investigación en ciencias sociales y humanidades*, 7(2), 157–165.
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>
- Castro, C. (2019). *La gestión municipal y su impacto en el turismo gastronómico y artesanal del distrito de Monsefú*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39999/Castro_YCW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cayatopa, W. (2021). *Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68593>

- Cernotto, M. (2018). *Capacidad de gestión municipal en la implementación de políticas públicas de inclusión digital: la experiencia del aula digital punto oeste (2013-2015)* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Rosario]. <https://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/15244/CERNOTTO%20-%20Tesis%20MGP.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Chung, E., García, V., Rupailla, C., y Seminario, E. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621965>
- Cotrina, G. (2022). "Gestión municipal y promoción turística de Tarapoto, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56282/Cotrina_CGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, S., Fuentes, H., y Cárdenas, J. (2020). Los municipios de sexta categoría de Colombia (2000-2016): entre la autonomía y la dependencia. *Apuntes del Cenes*, 39(69),137-167. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=479564269006>
- Felix Dill'Erva, I. (2021). Retos de la administración pública del bicentenario. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (5), 117–138. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.07>

García, F. (2004). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para la elaboración de un cuestionario*. Limusa.

[https://books.google.com.pe/books?id=-](https://books.google.com.pe/books?id=-JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&dq=el+cuestionario+como+t%C3%A9cnica+de+investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjWjY72w8_3AhUxLbkGHYXXA7cQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=el%20cuestionario%20como%20t%C3%A9cnica%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false)

[JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&dq=el+cuestionario+como+t%C3%A9cnica+de+investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjWjY72w8_3AhUxLbkGHYXXA7cQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=el%20cuestionario%20como%20t%C3%A9cnica%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&dq=el+cuestionario+como+t%C3%A9cnica+de+investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjWjY72w8_3AhUxLbkGHYXXA7cQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=el%20cuestionario%20como%20t%C3%A9cnica%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false)

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica – 1era edición*. Editorial

Brujas. https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

González, M. (2002). aspectos éticos de la investigación cualitativa. <https://rieoei.org/historico/documentos/rie29a04.htm>

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R. (2012). *El proceso de investigación científica (2a. ed.)*. Ciudad de La Habana, Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/71501?page=63>.

Jemes, I. (2022). *Calidad de servicio en atención temprana: influencia sobre calidad de vida familiar y percepción de los profesionales*. [Tesis doctoral, Universidad de Málaga]. Dialnet.

León, P. (2018). Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen Institucional. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.

Minta-Caiza, L., y Feijó-Cuenca, T., (2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. 593 digital Publisher CEIT, 8(1-1), 144 -154 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613>

Molina, F., Cruz, I., Álvarez, M., Méndez, N., y Castro, Y. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. Rev retos [online]. 2016, vol.10, n.2, pp.108-120. ISSN 2306-9155. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200007#:~:text=Existen%20obst%C3%A1culos%20en%3A%20la%20gesti%C3%B3n,en%20funci%C3%B3n%20del%20desarrollo%20local.

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, 146-162.

Navas, V. (2006). ¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales. Editorial Limusa. https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&dq=concepto+de+calidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=concepto%20de%20calidad&f=false

- Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J., y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- Peña, G. (2015). efectos de la gestión de la calidad en la prestación de los servicios del sector público en Colombia. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/31828/Cap%C3%ADtulo%20de%20libro%20Efectos%20de%20la%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad%202015%20GPG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14850>
- Pintado, L. (2019). La burocracia en el Perú: ¿Por qué es una de las peores del mundo? <https://sicreesinnovas.com/la-burocracia-en-el-peru-por-que-es-una-de-las-peores-del-mundo/>
- Reque, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47596>
- Salazar, M., Icaza, M., y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Sismap. (2016). *Manual De Gestión Municipal*. <https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>

Solís, R., Salgado, S., y Montiel, D. (2019). Retos de la gestión municipal: entre la autonomía y la gestión. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, 10, 1-22. <https://www.uv.mx/iic/files/2020/01/Num10-Art01.pdf>

Suarez, M. (2006). El saber pedagógico de los profesores de la Universidad de Los Andes Táchira y sus implicaciones en la enseñanza. <https://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8922/10CapituloXElcaracterCientificodelainvestigaciontfc.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Tenorio, H. (2022). *“Gestión municipal y desarrollo turístico de la ciudad de Chachapoyas, 2021”*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2913/Tenorio%20Zubiate%20Horacio%20Arturo.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Vargas, M. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (2a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/69188?page=96>.

Vargas, Y. (2021). *Control interno y gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Kañaris*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65045/Vargas_VYE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, C., Luna, M., y Torres, M. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendium*, 14(27),39-59. [fecha de Consulta 14 de abril de 2022]. ISSN: 1317-6099. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88024213003>

Vega, A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de una Municipalidad Provincial de la Región Lambayeque*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77987>

ANEXO 01: Matriz de consistencia

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO 2022											
Formulación Del Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Operacionalización De Variables							Escala De Likert
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general		Variables De Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala De Medición		
¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022?	Establecer la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022	Hay relación en la gestión municipal con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo	<u>Tipo de investigación</u> Enfoque: cuantitativo Tipo: correlacional	variable independiente: GESTION MUNICIPAL	Armas (2016) la define como un grupo de acciones encaminadas a la obtención de gestiones eficientes y eficaces de los bienes y/o recursos que posee un municipio o institución, a fin de generar mayor satisfacción en la población. Se dice también, que aquel que este a cargo de un municipio deberá ser, un vigía de las labores y el éxito que se obtengan a partir de la administración que se realice.	es el manejo óptimo de los recursos públicos a través de una adecuada administración para lograr la satisfacción del usuario	Desarrollo organizacional	Objetivos y metas	La municipalidad tiene la capacidad de operar de acuerdo a objetivos y metas		
								Ordenamiento del territorio	La municipalidad promueve iniciativas para ordenar el territorio		
								Personal con experiencia profesional adecuada	La municipalidad cuenta con personal calificado y con experiencia en la realización de sus funciones		
								Implementación de sistemas mecanizados	La municipalidad cuenta con sistemas mecanizados que contribuyen en la oportuna atención de los usuarios		
								Equidad de género	En la municipalidad hay equidad de género en la contratación del personal		
								Potenciar y optimizar la recaudación municipal	La municipalidad promueve la amnistía tributaria para facilitar el pago de impuestos		
								Manejo de presupuesto	La municipalidad ejecuta adecuadamente el presupuesto institucional sobre los servicios que brinda		
								Responsabilidad en el manejo de deuda	La municipalidad tiene la capacidad del manejo responsable de la deuda		
								Capacidad administrativa financiera	La municipalidad cuenta con información financiera oportuna y confiable.		
								Orientación de la inversión por sectores	La municipalidad distribuye y orienta parte del presupuesto ejecutado invertido en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social.		
Problemas Específicos	Determinar el nivel de gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022	si hay relación significativa en la gestión municipal con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo	Diseño de investigación no experimental	variable independiente: GESTION MUNICIPAL	es el manejo óptimo de los recursos públicos a través de una adecuada administración para lograr la satisfacción del usuario	servicios y proyectos	Brindar servicios municipales	La municipalidad ofrece servicios municipales acorde a las necesidades de los ciudadanos			
							Diversificación y ampliación de inversión	La municipalidad amplía y diversifica la inversión municipal en diferentes sectores			
							Interacción con los usuarios	La municipalidad cuenta con un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población			
							Saneamiento municipal	La municipalidad cuenta con una unidad especializada para gestionar adecuadamente el saneamiento del municipio.			
							Contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos	La municipalidad aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos de inversión			
• ¿Cómo se podrá determinar el nivel de calidad de servicio al	Determinar el nivel de calidad de servicio al ciudadano en la	Distrital de Pitipo	Población: 153 trabajadores	variable independiente: GESTION MUNICIPAL	es el manejo óptimo de los recursos públicos a través de una adecuada administración para lograr la satisfacción del usuario	governabilidad democrática	Promover la organización de la sociedad civil	La municipalidad convoca a la sociedad civil a tener una participación activa en la gestión municipal			
							Implementación de transparencia municipal	La municipalidad permite acceso a la ciudadanía sobre información relevante de la gestión municipal			
							Participación ciudadana y concertación local	La municipalidad promueve la participación ciudadana y concertación local			
							Anunciar normativas legales a la población	La municipalidad utiliza medios de difusión para informar a la población sobre las normativas legales			
							Potenciar la colaboración de grupos en desventaja social	La municipalidad realiza actividades para la participación de personas con capacidades especiales			

ciudadano en la Municipalidad distrital de Pitipo 2022?	Municipalidad distrital de Pitipo 2022	no hay relación significativa en la gestión municipal con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022	Muestra: 43 trabajadores	variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO	(Barroso,2000 citado por Dolors, 2004) "se conceptualiza como una comparación entre las expectativas del cliente o lo que espera recibir; y, por otro lado, en lo que recibe en realidad; denominada como percepción o desempeño del resultado del servicio" (p.17). Así mismo, el cliente al percibir la calidad la define como un valor global; subjetivo; parecido a una actitud; a la vez; esta debe estar en constante evaluación en el transcurso del tiempo.	es satisfacer las expectativas o necesidades del cliente, para lograr buenos resultados en la organización.	fiabilidad	Cumplen su promesa	Los colaboradores de la Municipalidad cumplen con el servicio que prometen	siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca
Resuelven problemas	en la municipalidad hay interés por resolver sus dudas y/o reclamos									
servicio en el tiempo prometido	la municipalidad da respuesta del servicio solicitado en el tiempo prometido									
buen servicio la primera vez	en la municipalidad se le brinda un buen servicio, la primera vez que asiste									
¿Cómo se podrá determinar los factores críticos de la gestión municipal que se relacionan con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022?	Determinar los factores críticos de la gestión municipal que se relacionan con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022	no hay relación significativa en la gestión municipal con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022	Muestra: 43 trabajadores	variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO	(Barroso,2000 citado por Dolors, 2004) "se conceptualiza como una comparación entre las expectativas del cliente o lo que espera recibir; y, por otro lado, en lo que recibe en realidad; denominada como percepción o desempeño del resultado del servicio" (p.17). Así mismo, el cliente al percibir la calidad la define como un valor global; subjetivo; parecido a una actitud; a la vez; esta debe estar en constante evaluación en el transcurso del tiempo.	es satisfacer las expectativas o necesidades del cliente, para lograr buenos resultados en la organización.	seguridad	Comportamiento confiable	los colaboradores de la municipalidad le brindan confianza cuando realiza sus tramites	siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca
								usuarios seguros	se siente seguro realizando sus trámites en la municipalidad	
								amabilidad	los colaboradores de la municipalidad tratan con amabilidad y cortesía	
								experiencia y conocimiento	los colaboradores de la municipalidad tienen experiencia y conocimiento suficiente para brindar el servicio	
¿Cómo se podrá determinar los factores relevantes de la la calidad de servicio al ciudadano que influyen en la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022?	Determinar los factores relevantes de la la calidad de servicio al ciudadano que influyen en la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022	no hay relación significativa en la gestión municipal con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022	Muestra: 43 trabajadores	variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO	(Barroso,2000 citado por Dolors, 2004) "se conceptualiza como una comparación entre las expectativas del cliente o lo que espera recibir; y, por otro lado, en lo que recibe en realidad; denominada como percepción o desempeño del resultado del servicio" (p.17). Así mismo, el cliente al percibir la calidad la define como un valor global; subjetivo; parecido a una actitud; a la vez; esta debe estar en constante evaluación en el transcurso del tiempo.	es satisfacer las expectativas o necesidades del cliente, para lograr buenos resultados en la organización.	capacidad de respuesta	Comunicación y respuesta al servicio	la municipalidad le comunica sobre la respuesta al servicio solicitado	siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca
								servicio rápido	el servicio y atención que brindan en la municipalidad es rápido	
								disposición para ayudar	Los colaboradores de la municipalidad están siempre dispuestos ayudar	
								nunca están demasiado ocupados	los colaboradores de la municipalidad están siempre ocupados para atenderlo	
¿Cómo se podrá validar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022?	Validar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022	no hay relación significativa en la gestión municipal con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022	Muestra: 43 trabajadores	variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO	(Barroso,2000 citado por Dolors, 2004) "se conceptualiza como una comparación entre las expectativas del cliente o lo que espera recibir; y, por otro lado, en lo que recibe en realidad; denominada como percepción o desempeño del resultado del servicio" (p.17). Así mismo, el cliente al percibir la calidad la define como un valor global; subjetivo; parecido a una actitud; a la vez; esta debe estar en constante evaluación en el transcurso del tiempo.	es satisfacer las expectativas o necesidades del cliente, para lograr buenos resultados en la organización.	empatía	atención individualizada	la municipalidad le ofrece una atención personalizada	siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca
								horarios flexibles	el horario de atención al público en la municipalidad es el adecuado	
								atención personalizada	la municipalidad cuenta con un área especializada de atención para quejas y/o reclamos	
								comprensión a las necesidades	la municipalidad comprende sus necesidades	
¿Cómo se podrá validar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022?	Validar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022	no hay relación significativa en la gestión municipal con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022	Muestra: 43 trabajadores	variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO	(Barroso,2000 citado por Dolors, 2004) "se conceptualiza como una comparación entre las expectativas del cliente o lo que espera recibir; y, por otro lado, en lo que recibe en realidad; denominada como percepción o desempeño del resultado del servicio" (p.17). Así mismo, el cliente al percibir la calidad la define como un valor global; subjetivo; parecido a una actitud; a la vez; esta debe estar en constante evaluación en el transcurso del tiempo.	es satisfacer las expectativas o necesidades del cliente, para lograr buenos resultados en la organización.	tangibilidad	Equipos de apariencia moderna	la municipalidad cuenta con equipos modernos para su oportuna atención	siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca
								Instalaciones visualmente atractivas	las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas	
								Empleados con apariencia pulcra	los colaboradores de la municipalidad expresan una imagen impecable y pulcra	
								Elementos materiales atractivos	la municipalidad le ofrece materiales con información de los servicios que brinda (folletos, afiches, etc.)	

ANEXO 02: Formato de cuestionario -Gestión Municipal

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION MUNICIPAL						
<p>Sr/ Sra. / Srta. Reciba un cordial saludo. El siguiente cuestionario, tiene por finalidad recoger información necesaria para validar la investigación que realizo en cuanto a "Gestión Municipal y Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022".</p> <p>Se pide leer cada ítem marcando con un aspa (X) una de las cinco alternativas. Agradezco su colaboración.</p>						
GENERO: Masculino () femenino ()			EDAD:			
no.	ITEM: GESTION MUNICIPAL	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
D1: DESARROLLO ORGANIZACIONAL						
1	La municipalidad tiene la capacidad de operar de acuerdo a objetivos y metas					
2	La municipalidad promueve iniciativas para ordenar el territorio.					
3	La municipalidad cuenta con personal calificado y con experiencia en la realización de sus funciones					
4	La municipalidad cuenta con sistemas mecanizados que contribuyen en la oportuna atención de los usuarios					
5	En la municipalidad hay equidad de género en la contratación del personal					
D2: FINANZAS MUNICIPALES						
6	La municipalidad promueve la amnistía tributaria para facilitar el pago de impuestos					
7	La municipalidad ejecuta adecuadamente el presupuesto institucional sobre los servicios que brinda					
8	La municipalidad tiene la capacidad del manejo responsable de la deuda					
9	La municipalidad cuenta con información financiera oportuna y confiable.					
10	La municipalidad distribuye y orienta parte del presupuesto ejecutado invertido en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social.					
D3: SERVICIOS Y/O PROYECTOS						
11	La municipalidad ofrece servicios municipales acorde a las necesidades de los ciudadanos					
12	La municipalidad amplía y diversifica la inversión municipal en diferentes sectores					
13	La municipalidad cuenta con un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población					
14	La municipalidad cuenta con una unidad especializada para gestionar adecuadamente el saneamiento del municipio.					
15	La municipalidad aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos de inversión					
D4: GOBERNABILIDAD DEMOCRATICA						
16	La municipalidad convoca a la sociedad civil a tener una participación activa en la gestión municipal					
17	La municipalidad permite acceso a la ciudadanía sobre información relevante de la gestión municipal					
18	La municipalidad promueve la participación ciudadana y concertación local					
19	La municipalidad utiliza medios de difusión para informar a la población sobre las normativas legales					
20	La municipalidad realiza actividades para la participación de personas con capacidades especiales					

ANEXO 03: Formato de instrumento -Calidad de servicio

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO						
<p>Sr/ Sra. / Srta. Reciba un cordial saludo. El siguiente cuestionario, tiene por finalidad recoger información necesaria para validar la investigación que realizo en cuanto a "Gestión Municipal y Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022".</p> <p>Se pide leer cada ítem marcando con un aspa (X) una de las cinco alternativas. Agradezco su colaboración.</p>						
GENERO: Masculino () femenino ()			EDAD: _____			
nro.	ITEM: CALIDAD DE SERVICIO	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
D1: FIABILIDAD						
1	Los colaboradores de la Municipalidad cumplen con el servicio que prometen.					
2	En la municipalidad hay interés por resolver sus dudas y/o reclamos.					
3	La municipalidad da respuesta del servicio solicitado en el tiempo prometido.					
4	En la municipalidad se le brinda un buen servicio, la primera vez que asiste.					
D2: SEGURIDAD						
5	Los colaboradores de la municipalidad le brindan confianza cuando realiza sus trámites.					
6	Se siente seguro realizando sus trámites en la municipalidad.					
7	Los colaboradores de la municipalidad tratan con amabilidad y cortesía.					
8	Los colaboradores de la municipalidad tienen experiencia y conocimiento suficiente para brindar el servicio.					
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	La municipalidad le comunica sobre la respuesta al servicio solicitado.					
10	El servicio y atención que brindan en la municipalidad es rápido y eficaz.					
11	Los colaboradores de la municipalidad están siempre dispuestos ayudar.					
12	Los colaboradores de la municipalidad están siempre ocupados para atenderlo.					
D4: EMPATIA						
13	La municipalidad le ofrece una atención personalizada.					
14	El horario de atención al público en la municipalidad es el adecuado.					
15	La municipalidad cuenta con un área especializada de atención para quejas y/o reclamos.					
16	La municipalidad comprende sus necesidades.					
17	La municipalidad se preocupa por el bienestar de la población.					
D5: TANGIBILIDAD						
18	La municipalidad cuenta con equipos modernos para su oportuna atención.					
19	Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas.					
20	Los colaboradores de la municipalidad expresan una imagen impecable y pulcra.					
21	La municipalidad le ofrece materiales con información de los servicios que brinda (folletos, afiches, etc.)					

ANEXO 04: validación de instrumento N.º 01

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
PROFESION	ADMINISTRACION
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADA EN ADMINISTRACION – DRA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UCV
CARGO	DOCENTE
TITULO DE LA INVESTIGACION	
GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO 2022	
NOMBRE DEL TESISISTA	Diana Maribel Espinoza Alcalde
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario Gestión Municipal
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Establecer la relación de la gestión municipal y calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad distrital de Pitipo 2022
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALIFICATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Items		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

.....

.....

Observaciones:

PUEDE APLICARSE EL INSTRUMENTO

Ericka J. Suysuy Chambergo
Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo
REGUC 13374 - CLAD

.....
 Firma/Sello del experto

ANEXO 05: Validación de Instrumentos N.º 02

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Cesar Ricardo Rocero Salazar
PROFESION	Comercio y Negocios Internacionales
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Maestro en Administración de Negocios
ESPECIALIDAD	Negocios Internacionales
INSTITUCION EN DONDE LABORA	USS
CARGO	DTC
TITULO DE LA INVESTIGACION	
GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO 2022	
NOMBRE DEL TESISISTA	Diana Maribel Espinoza Alcalde
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario Calidad de servicio
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Establecer la relación de la gestión municipal y calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad distrital de Pitipo 2022
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Items	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

Observaciones:


 MBA: Rocero Salazar Cesar Ricardo
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 Colegiatura CLAD - 27404

ANEXO 06: Validación de Instrumentos N.º 03

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Fernández Ballona Víctor Daniel.
PROFESION	Administración.
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Licenciado en Administración.
ESPECIALIDAD	Presupuesto y Gestión pública.
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Municipalidad Provincial de Santa Cruz- Cajamarca
CARGO	Encargado de Abastecimiento
TITULO DE LA INVESTIGACION	
GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO 2022	
NOMBRE DEL TESISISTA	Diana Maribel Espinoza Alcalde
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario Calidad de servicio
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Establecer la relación de la gestión municipal y calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad distrital de Pitipo 2022
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION


CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		x		
Calidad de redacción de los Items		x		
Pertinencia de las variables con los indicadores		x		
Relevancia del contenido		x		
Factibilidad de aplicación		x		

Apreciación Cualitativa

Observaciones: SE PUEDE APLICAR EL INSTRUMENTO


 Lic. Víctor D. Fernández Ballona
 CORLAD: 15489

ANEXO 07: Carta de autorización



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÍTIPO

📍 Calle Francisco Muro Moreno Nº 112 - Pitipo - Ferreñafe
🌐 www.munipitipo.gob.pe
📘 Municipalidad Distrital de Pitipo
✉ info@munipitipo.gob.pe

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Pitipo, 18 de abril del 2022

SRITA.
DIANA MARIBEL ESPINOZA ALCALDE

ASUNTO : SE AUTORIZA EL PERMISO CORRESPONDIENTE


De mi especial consideración:


Por medio del presente, reciba un cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Pitipo y a la vez indicarle lo siguiente:


Que, mediante la solicitud presentada por su persona; en mi calidad de alcalde de la Municipalidad, se le **AUTORIZA** a usted desarrollar su proyecto de investigación **"Gestión Municipal y Calidad de Servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022"**, para obtener el grado de Licenciado en Administración. Esto en bien de nuestra entidad y su proyecto mencionado.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes expresarles mis muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,




Jean Pierre Martínez Espichán
ALCALDE



ANEXO 08: Resolución de aprobación de proyecto de tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0215-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 02 de mayo de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0040-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 29 de abril de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 29/04/2022, donde solicita en vías de regularización, la aprobación de Proyecto de tesis, de los estudiantes de la Escuela de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, en vías de regularización los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del X ciclo del período académico 2022-I, de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS DE LOS ESTUDIANTES	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	ESPINOZA ALCALDE, DIANA MARIBEL	GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	CARMONA CHUMÁN, JANETH YSABEL & CHILÓN VÍLCHEZ, JORGE ARTURO	PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA MEJORAR LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA EMPRESA ITTSA BUS CHICLAYO – 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 09: Formato Nº T1-VRI-USS autorización del autor (es)

FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de junio del 2023


Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:
DIANA MARIBEL ESPINOZA ALCALDE, CON DNI 47211653

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO 2022, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ESPINOZA ALCALDE DIANA MARIBEL	47211653	

ANEXO 10: Fotos de aplicación de encuesta



Ilustración 1 Aplicando cuestionario a la asistente de Abastecimiento de la MDP



Ilustración 2 Aplicando cuestionario a la encargada del área de Mesa de partes de la MDP.



Ilustración 3 Aplicando cuestionario a la jefa del área de Abastecimiento de la MDP



Ilustración 4 Aplicando cuestionario al jefe del área de Recursos Humanos de la MDP

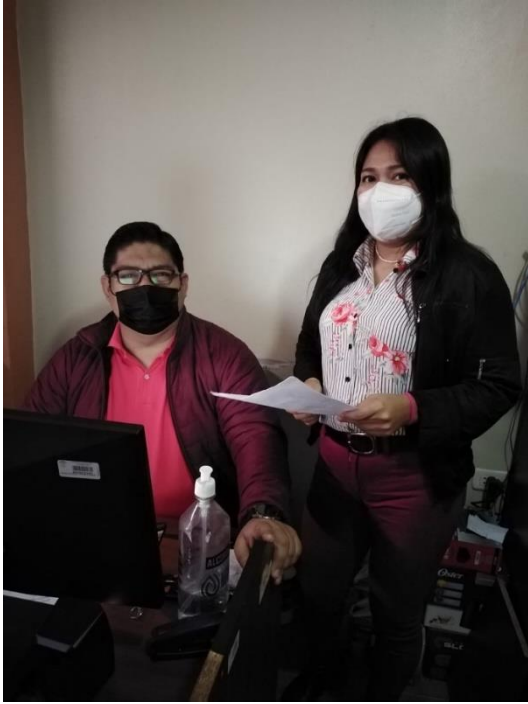


Ilustración 5 Aplicando cuestionario al encargado del área de Informática de la MDP

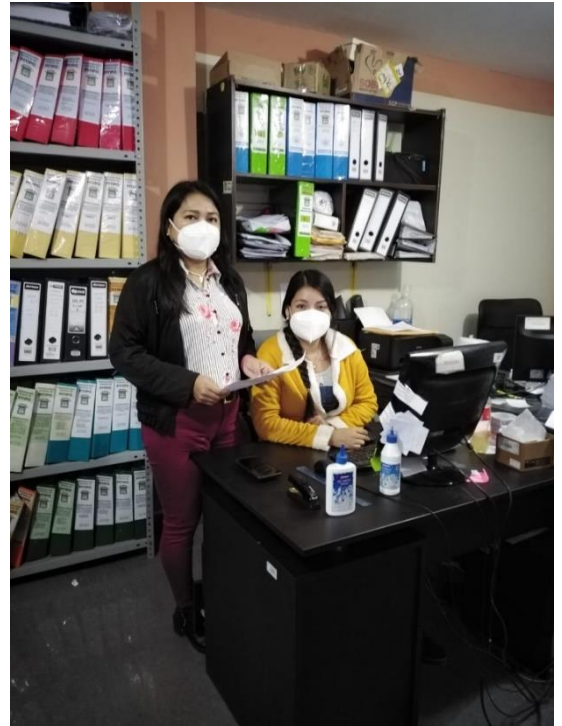


Ilustración 6 Aplicando cuestionario a la asistente de la Unidad de tesorería de la MDP

Anexo 11: Reporte TURNITIN

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO 2022

AUTOR

Diana Maribel Espinoza Alcalde

RECuento DE PALABRAS

12297 Words

RECuento DE CARACTERES

63760 Characters

RECuento DE PÁGINAS

55 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1007.6KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 25, 2023 9:49 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 25, 2023 9:50 AM GMT-5

● 22% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 12: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0215-2022-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, DIANA MARIBEL ESPINOZA ALCALDE, con su tesis Titulada GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO 2022

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 29 de agosto del 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.