



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2023**

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

**Autor:**

**Bach. Salvador Correa, Luxabet Lindaura**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2335-5229>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera, Abraham José**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2024**

**HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO**

**TESIS**

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2023**

**Aprobación de jurado**

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

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

Secretario (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Silva González Liset Sugeily  
Nombre Completo  
Firma



Universidad  
Señor de Sipán

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresada** del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

**GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS,  
2023.**

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, firmo:

Salvador Correa Luxabet Lindaura	DNI: 75466261	
----------------------------------	------------------	--

Pimentel, 26 de noviembre de 2023.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a Dios, a mis maravillosos padres, que siempre me han apoyado, han confiado en mí y me han mostrado su amor y en especial a mi novio José Alberto Pairazaman Goicochea que a sido mi apoyo incondicional en este largo proceso de investigación y redacción, con tu amor, paciencia e inagotable apoyo estando a mi lado en momentos de incertidumbre y cansancio. Este logro también es tuyo porque tu me has inspirado, motivado y ayudado a crecer como persona y profesional, que este sea un nuevo camino de muchos proyectos juntos.

Del mismo modo, me gustaría dar las gracias a mis hermanos por su apoyo y ayuda a lo largo de este reto, son de gran inspiración e incentivo para alcanzar mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

He conocido a gente maravillosa a lo largo de mi estancia en la universidad, y sus lecciones me han ayudado a adquirir las habilidades que necesito para triunfar en este entorno tan competitivo, por ello estoy agradecida a todos los profesores que me apoyaron durante mi proceso formativo.

Quiero expresar mi gratitud, en también, a mis compañeros, con quienes aprendí a desarrollar mis aptitudes para el trabajo en equipo.

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas, para lograr los objetivos planteados, se utilizó un diseño no experimental transversal, con enfoque cuantitativo correlacional, contando como población y muestra de estudio a 75 personas, utilizando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario cerrado, dicho instrumento fue previamente validado por juicio de expertos. Del análisis de la recolección de datos, como resultado se obtuvo una correlación positiva muy alta entre la variable gestión municipal y calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0,947 a través de la prueba de Rho Spearman y un nivel de significancia de 0,001, con ello se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, los resultados en las tablas indicaron que el 7% de encuestados considera regular la gestión municipal y 9% regular la calidad de servicio, lo cual evidencia la relación entre ambas variables además se confirma que a medida que la gestión municipal sea baja o alta, repercutirá en la calidad de servicio y viceversa.

**Palabras claves:** Gestión municipal, calidad de servicio, municipalidad.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between municipal management and quality of service in the district municipality of Salas. To achieve the objectives set, a non-experimental cross-sectional design was used, with a quantitative correlational approach, with 75 people as the study population and sample, using the survey technique and a closed questionnaire as the instrument, which was previously validated by expert judgment. From the analysis of the data collection, a very high positive correlation was obtained between the variable municipal management and quality of service, with a correlation coefficient of 0.947 through the Rho Spearman test and a significance level of 0.001, thus accepting the alternative hypothesis. Likewise, the results in the tables indicated that 7% of respondents considered municipal management to be fair and 9% considered the quality of service to be fair, which shows the relationship between the two variables and also confirms that as municipal management is low or high, it will have an impact on the quality of service and vice versa.

**Key words:** Municipal management, service quality, municipality.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática .....	12
En el contexto internacional.....	12
En el contexto nacional .....	13
En el contexto local .....	14
Antecedentes de estudio .....	15
1.2. Formulación del problema.....	12
1.2.1. Problema general .....	12
1.2.2. Problemas específicos .....	12
1.3. Hipótesis.....	12
1.3.1. Hipótesis general.....	12
1.3.2. Hipótesis específicas.....	12
1.4. Objetivos.....	12
1.4.1. Objetivo general .....	12
1.4.2. Objetivos específicos.....	12
1.5. Teorías relacionadas al tema .....	12
1.5.1. Gestión municipal .....	12
1.5.2. Calidad de servicio .....	17
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO .....</b>	<b>22</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	22
2.1.1. Tipo de investigación .....	22
2.1.2. Diseño de investigación.....	22
2.2. Variables, operacionalización.....	23
2.2.1. Variable independiente: Gestión municipal.....	23
2.2.2. Variable dependiente: Calidad de servicio.....	24
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección.....	27

2.3.1. Población .....	27
2.3.2. Muestra .....	27
2.3.3. Muestreo .....	27
2.3.4. Criterios de selección .....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	27
2.4.1. Técnica de recolección de datos .....	27
2.4.2. Instrumento de recolección de datos .....	28
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	29
2.6. Criterios éticos .....	30
2.6.1. Consentimiento Informado.....	30
2.6.2. Confidencialidad: .....	30
2.6.3. Criterios de rigor científico .....	30
2.6.4. Credibilidad o valor de la verdad .....	31
2.6.5. Transferibilidad.....	31
2.6.6. Consistencia o dependencia.....	31
2.6.7. Conformabilidad o reflexividad .....	31
<b>III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Resultados en tablas y figuras .....	32
3.1.1. Análisis inferencial.....	41
3.2. Discusión de resultados .....	45
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>4.1. Conclusiones .....</b>	<b>49</b>
4.2. Recomendaciones .....	50
REFERENCIAS .....	51
ANEXOS.....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable gestión municipal .....	24
Tabla 2 Operacionalización de variable calidad de servicio .....	26
Tabla 3 Validez del instrumento .....	28
Tabla 4 Estadística de fiabilidad.....	29
Tabla 5 Variable gestión municipal .....	32
Tabla 6 Variable calidad de servicio.....	33
Tabla 7 Dimensión planificación.....	34
Tabla 8 Dimensión organización .....	35
Tabla 9 Dimensión dirección.....	36
Tabla 10 Dimensión control .....	37
Tabla 11 Dimensión intangibilidad .....	38
Tabla 12 Dimensión heterogeneidad .....	39
Tabla 13 Dimensión inseparabilidad .....	40
Tabla 14 Correlación gestión municipal y calidad de servicio.....	41
Tabla 15 Correlación planificación y calidad de servicio .....	42
Tabla 16 Correlación organización y calidad de servicio .....	43
Tabla 17 Correlación dirección y calidad de servicio .....	44
Tabla 18 Correlación control y calidad de servicio .....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variable gestión municipal .....	32
Figura 2 Variable calidad de servicio .....	33
Figura 3 Dimensión planificación .....	34
Figura 4 Dimensión organización.....	35
Figura 5 Dimensión dirección.....	36
Figura 6 Dimensión control .....	37
Figura 7 Dimensión intangibilidad .....	38
Figura 8 Dimensión heterogeneidad .....	39
Figura 9 Dimensión inseparabilidad .....	40

## I.INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

#### *En el contexto internacional*

La gestión municipal constituye una acción esencial en el desarrollo de una comunidad, no solo se hace referencia la dirección que realizan los altos mandos de cada localidad, sino también a la petición realizada por los ciudadanos con la finalidad de atender sus necesidades, en base a ello, en un estudio realizado en Alemania, se denotó que aún se presentan deficiencias con respecto a la sostenibilidad en la parte administrativa, además de ello se presentan nuevos retos con respecto a la gestión en los gobiernos. Con respecto a la parte de la ciudadanía, se pudo evidenciar que no se atienden las peticiones en tiempo y forma de los ciudadanos, generando incomodidad en ellos, pues, consideran que sus necesidades no son atendidas. Partiendo de ello es preponderante contar y desarrollar una gestión basada en la eficiencia, contar con una comunicación frecuente con los ciudadanos para el logro de objetivos en conjunto, favoreciendo no solo a la población, sino también la imagen de cada gobierno municipal (Kirst y Lang, 2019).

Wasim (2019) en su investigación en el municipio de Gaza, Palestina, se logró evidenciar que se realizaron obras con respecto a la localía, sin embargo, se observó que no se llegó hacia todas las zonas, muchas veces solo se llega a ciertas partes, excluyendo o dejando de lado las zonas más vulnerables. Se recomendó contar con un área enfocada en la gestión del conocimiento, que permita realizar estudios y llegar hacia todas las zonas de una localidad, sin exclusiones y priorizando las partes más vulnerables, siendo ellos los que más necesitan ser atendidos.

Según Chacón y Arteaga (2019) en Chile, se manifestó que, las municipalidades, la prioridad principal que deben de tener, es trabajar por el bienestar de los ciudadanos, sin embargo, se ha descuidado esta prioridad, muchas veces por no contar con un plan claro de trabajo establecido o por no contar con un diagnóstico adecuado que nos permitan detectar

las reales necesidades de la población. Es por ello que se recomendó implementar como parte inicial la generación de un plan de detección de necesidades, todo ello enfocado en dar solución y/o tratamiento a problemáticas comunes, permitiendo fortalecer la gestión municipal, así como también guiar sus acciones a través de buenas prácticas, siendo concretos y transparentes en las acciones a realizar, concibiendo una mejor calidad de servicio y un mayor compromiso con los ciudadanos.

### ***En el contexto nacional***

En Perú las administraciones locales se enfrentan a grandes retos a la hora de promover el crecimiento y la prosperidad. Entre estos problemas se encuentra la necesidad de promover el fortalecimiento económico a largo plazo y, al mismo tiempo, implementar acciones que beneficien directamente a los ciudadanos. En este contexto, el objetivo primordial de los gobiernos locales es lograr un desarrollo nacional integral, que debería manifestarse en mejoras de los servicios públicos de los gobiernos subnacionales, beneficiando en última instancia a las masas. Para abordar esta cuestión con eficacia, las personas que ocupan puestos de poder, responsabilidad o gestión en los gobiernos regionales y locales deben recibir una formación adecuada sobre el funcionamiento y las relaciones de los órganos de gobierno, las finanzas públicas y las políticas públicas subnacionales. Se ha descubierto que una proporción considerable de estas personas carece de la formación necesaria para desempeñar correctamente estas tareas, poniendo en riesgo la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad en general, es por ello que es vital que se supervise y se verifique que sean personas capaces y competentes las que asuman dichos desafíos (Casiano y Cueva, 2023).

En un estudio realizado por Quiroz (2022) en Chota, se evidenció que, hay un déficit no solo en materia de conocimientos por parte de los encargados, sino también un bajo nivel de eficiencia, eficacia, colaboración, transparencia y ética, factores sin duda alguna preocupantes, puesto que, se observaron inadecuados gastos de inversión de capital, poca participación y colaboración por parte del grupo de trabajadores de la municipalidad, no hay una supervisión a las actividades que realizan los encargados de la gestión municipal, escasa

rendición de cuentas, bajo fomento de la participación de la población. Es por ello que es fundamental contar con un plan de seguimiento y monitoreo de las actividades que se realicen, rendir las cuentas acorde a lo realizado y sobre todo crear un plan de trabajo haciendo partícipe a los ciudadanos, pues son ellos el sentir de una localidad, son ellos los que presentan las necesidades de desarrollarse bajo un gobierno adecuado, guiado por la transparencia y buenos actos, asimismo ofreciéndoles una buena calidad de servicio público, siendo este punto último mencionado muy controversial en la actualidad.

En muchas entidades estatales, en particular los gobiernos locales, están preocupados por la calidad de servicio público. Una parte considerable de la población manifiesta su descontento con los servicios proporcionados por los municipios. La razón fundamental de esta situación es la incapacidad de los empleados de estas organizaciones para dar respuesta a los usuarios de manera oportuna y eficaz. Es crucial señalar que, en algunos casos, el problema no sólo está causado por el mal rendimiento del personal, sino también por la insuficiencia de dinero de la municipalidad, que les impide funcionar a pleno rendimiento. En consecuencia, estos factores repercuten directamente en la insatisfacción de los usuarios, generando en ellos experiencias poco agradables. Es por ello que, a la actualidad, un propósito fundamental de los proyectos de innovación de la administración pública peruana es garantizar que la población en general obtenga servicios de alta calidad. La calidad de los servicios no es un concepto nuevo, y sigue siendo objeto de investigación. La globalización, los cambios de paradigma en la sociedad y el surgimiento de la competitividad como concepto central a nivel nacional y organizacional han contribuido a la relevancia de la calidad del servicio tanto en el sector público como en el privado (Izquierdo, 2021).

### ***En el contexto local***

El principal objetivo de la Municipalidad Distrital de Salas es fomentar el crecimiento de todo el distrito, manteniendo al mismo tiempo la eficacia y la transparencia en la prestación de los servicios públicos. Los objetivos son promover el crecimiento humano, permitir la expansión del distrito y reducir las variables que aumentan la susceptibilidad. Sin embargo,

se expone una serie de problemas que abarcan los sectores políticos, económicos y sociales, todos ellos resultado de una administración local poco eficaz. Las prácticas de gestión inadecuadas repercuten directamente en la prestación de servicios deficientes a los clientes, lo que estimula insatisfacción generalizado en la comunidad. El municipio en mención demuestra una capacidad limitada para responder con rapidez a diversos inconvenientes, como la inseguridad ciudadana, la falta de apoyo a eventos deportivos y culturales, la escasa señalización de tránsito en lugares concretos, el mal estado de las carreteras en zonas de alto riesgo, las deficiencias en los servicios de limpieza pública y el mal poco mantenimiento de las zonas verdes. Asimismo, se presentan demoras excesivas en los trámites administrativos de los ciudadanos, lo cual genera una insatisfacción con la calidad de servicio por parte del municipio.

Por todo expuesto anteriormente con respecto a cómo está manejando sus actividades la municipalidad, de no mejorar ciertos aspectos, no podrá brindar un servicio de calidad a la población, es por ello que se realizó la investigación para determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

### ***Antecedentes de estudio***

#### **A nivel internacional**

Según Guaranda (2020) en su tesis titulada “Relación de la Gestión Municipal y Participación Ciudadana en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador”, buscó analizar la relación que existe entre las dos variables. El estudio fue de un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional. Como técnica se utilizó la encuesta e instrumento el cuestionario dirigido a 305 colaboradores. Con respecto a los hallazgos más relevantes denotaron que, existe una correlación entre las variables en estudio, todo ello evidenciado por el valor p igual a 0 y el nivel de significancia de 0,01. En base a ello se toma en consideración que la gestión municipal con respecto a las labores que ejecutan, traerá repercusiones en el actuar y participación de los ciudadanos, por lo cual se tiene que tomar la relevancia necesaria de

llevar a cabo una gestión clara y precisa, enfocada en brindar calidad de servicio adecuada a la población, así como también incentivarlos a la participación.

Para Fuelta (2018) en su investigación "El modelo de gestión municipal y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado, Ecuador", tuvo como finalidad, diagnosticar la situación actual de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado. Se realizó un tipo de estudio exploratorio y descriptivo, con un enfoque cuantitativo. Se utilizó el cuestionario dirigido a 32 personas pertenecientes al mapa de actores de la investigación. Se obtuvo como resultados que, el 43,63% de los encuestados manifestaron poca satisfacción con el nivel de atención cuando presentan alguna queja o reclamo con el servicio de agua potable, el 40,63% muestra satisfacción, mientras que el 15,63% muestra insatisfacción. Se logró concluir que no existe una adecuada gestión con respecto a la calidad de servicio con respecto al servicio de agua potable, se evidenció también que más que una falla técnica, es una falla administrativa en dicha gestión. Se recomendó modificar el modelo actual de gestión municipal y darle un mayor grado de descentralización basados en criterios de eficiencia y calidad, con la finalidad de brindar una mayor calidad de servicio a la población.

Chele (2021) llevó a cabo una investigación titulada "Auditoría de Gestión de Calidad y su incidencia en el proceso administrativo de la Empresa Pública Municipal de Infraestructura y Servicios de Rastro San Lorenzo de Jipijapa, periodo 2018". El objetivo principal fue determinar los estándares de calidad en el proceso administrativo de dicha entidad. La metodología utilizada fue descriptiva, bibliográfica y de campo, incorporando métodos deductivos, inductivos y estadísticos. La muestra consistió en 6 personas, que representaban al personal administrativo total. Se aplicaron técnicas de entrevista y encuesta para recopilar la información. Los resultados revelaron la intención de evaluar el cumplimiento de las normas aplicables por parte de la empresa mediante programas de auditoría, que detallan actividades específicas. Se emitió un informe con hallazgos, conclusiones y recomendaciones según las normativas ISO 9001:2008, Ley Orgánica de Servicio Público y Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.

Zambrano (2020) realizó una investigación llamada "Auditoría de gestión para evaluar procesos administrativos y operativos en la dirección de Gobierno Local de Salinas". El objetivo fue evaluar los procesos administrativos y operativos de la Unidad Distrital. La metodología aplicada fue de tipo aplicada con enfoque cualitativo, utilizando enfoques teóricos y empíricos. La muestra constó de 15 docentes de la Unidad Educativa Particular República del Ecuador, a quienes se les aplicó una encuesta. La población y muestra fueron las mismas, compuestas por 6 empleados. Los resultados indicaron que, en la auditoría de gestión, el ambiente interno mostró un alto nivel de confianza en la organización, contribuyendo a mejorar las actividades laborales mediante la optimización de recursos humanos y capacitaciones adecuadas. También se destacó la capacidad de propiciar un clima organizacional más eficiente. La conclusión fue la necesidad de establecer procesos como herramienta para mejorar la administración, con énfasis en resultados obtenidos de un enfoque sistémico y participativo, con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.

Cerda (2018) llevó a cabo una investigación titulada "Auditoría de gestión al Gobierno Autónomo Parroquial Rural de Pano, cantón Tena, provincia Napo, periodo 1 de enero al 31 de diciembre 2016". El objetivo principal fue realizar una auditoría de gestión en el Gobierno Autónomo de Pano durante el periodo 2016, con el propósito de medir el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, de campo y bibliográfico-documental. La población y muestra fueron las mismas, conformadas por 41 personas, para las cuales se aplicaron técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta. Los resultados revelaron la presencia de evaluaciones insuficientes del control interno, así como problemas administrativos que no fueron planificados de manera adecuada en los procesos y actividades de la entidad. Además, se identificó la falta de un control para determinar el cumplimiento de objetivos y proyectos, lo que afecta directamente el desempeño de la entidad y su propósito original de brindar satisfacción y bienestar a la ciudadanía de Pano en el Cantón Tena. En conclusión, se determinó que la falta de aplicación de una auditoría de gestión en la entidad parroquial de Pano lleva a la identificación de

problemas administrativos, como la inexistencia de un sistema de seguimiento, la carencia de un manual de funciones y deficiencias en los procesos y actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Pano. Se recomienda implementar un sistema de control interno para llevar a cabo la auditoría de gestión de manera adecuada.

### **A Nivel Nacional**

Según Ayala y Blanco (2021) en su estudio “Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, Lima”, buscó determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital. Se realizó un estudio básico con un diseño no experimental, como técnica se utilizó la encuesta e instrumento el cuestionario dirigido a 55 colaboradores de dicha municipalidad. Como resultados se obtuvo que, el 49,1% afirma que la municipalidad cuenta con una muy buena gestión, el 47,3% la considera buena, mientras que el 3,6% la considera de manera regular. Se concluyó con la existencia de una correlación alta y significativa entre ambas variables, esto lo evidencia el coeficiente de Pearson de 0,865 y  $p < 0,01$ . Se recomendó que, para mostrar una calidad de servicio, es básico llevar una adecuada gestión municipal, para ello se debe capacitar de manera constante al equipo de trabajo, además de ello dividir las tareas de manera equitativa y organizar de manera adecuada las actividades a realizar, además de ello es vital fomentar el trabajo en equipo.

Ruiz (2022) en su tesis “Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima”, buscó determinar la relación que existe entre las dos variables. El estudio fue correlacional con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, se utilizó el cuestionario dirigido a 31 personas entre trabajadores municipales y representantes de juntas vecinales. Como hallazgos principales se obtuvo que, el 41% de encuestados manifestó que la gestión municipal es buena, y el 40,6% señala que la calidad de servicio es deficiente, generando así una discrepancia entre la opinión de los funcionarios y de los pobladores. Se concluyó que existe una correlación significativa entre ambas variables en estudio con un coeficiente de  $r = 0,928$ . Se recomendó realizar un plan basado en gobierno digital para así poder generar contenido y permitir hacer más partícipe a la ciudadanía de las

actividades realizadas en mejor del distrito, además de ello reforzar las habilidades mediante adiestramiento al personal de la municipalidad, de esa forma se tendrá un equipo más preparado y sólido.

Según Pinchi (2018) en su investigación "Gestión municipal y calidad de servicio en la municipalidad del distrito de Manantay, Ucayali", buscó determinar la relación entre las dos variables. Metodológicamente se tuvo un estudio descriptivo - correlacional. Se utilizó como instrumentos, dos cuestionarios, el primero dirigido a 85 colaboradores y el segundo de calidad de servicio a 85 pobladores. El 49.41% de encuestados manifestó una alta calidad de servicio, el 47.06% intermedia y finalmente el 3.53% baja. Se concluyó que existe una relación negativa muy baja y no significativa entre ambas variables, dicho resultado lo evidencia la correlación de Pearson de -0.046 y p de 0,679. Se recomendó trabajar en la parte de la gestión municipal con respecto a involucrar al equipo de trabajo en todos los procesos administrativos para poder alcanzar resultados óptimos, además de orientar de manera clara antes de asumir un puesto dentro de la municipalidad, de esa forma se tendrá colaboradores que desempeñen sus actividades en tiempo y forma.

Según Aukgapuri (2021) en su tesis "La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco", tuvo como finalidad analizar la relación significativa que existe entre ambas variables. Se realizó una investigación correlacional de tipo básica con un enfoque cuantitativo, se utilizó el cuestionario dirigido a 30 personas, comprendidas de 15 trabajadores municipales y 15 representantes de juntas vecinales. Se obtuvo como hallazgos que, el 56.7% de los encuestados consideran que la gestión municipal está en un nivel muy bueno, un 30% en un nivel excelente, finalmente un 13.3% en un nivel regular. Se concluyó que existe una correlación entre las variables en estudio, con un coeficiente de 0,920 y un nivel de significancia del 5%. Se recomendó otorgar charlas a los trabajadores de la municipalidad capacitaciones y charlas en mejora de la calidad de servicio público, asimismo un punto importante es optimizar el contexto de trabajo para los colaboradores, de esa forma podrán desempeñar de mejor manera sus funciones.

Tang (2021) en su investigación “Gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Yarinacocha, Ucayali”, buscó determinar la relación entre ambas variables mencionadas anteriormente. Se realizó un estudio descriptivo - correlacional, enfoque cuantitativo. Como técnica se utilizó la encuesta e instrumento el cuestionario aplicado a 40 colaboradores. Se concluyó que no existe relación entre ambas variables, puesto que, se obtuvo un coeficiente de 0.363 y un nivel de significancia de 0.131. Se recomendó mejorar el estilo de liderazgo y planeación estratégica, asimismo enfatizó en optimizar la gestión de los recursos humanos para poder otorgar una alta calidad de servicio a los ciudadanos.

### **A Nivel Local**

Según Bravo y Calle (2023) en su tesis “Gestión municipal y la seguridad ciudadana en José Leonardo Ortiz, Chiclayo”, se tuvo como finalidad determinar la relación entre ambas variables. Se realizó una investigación descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental, se utilizó el cuestionario, dirigido a 320 ciudadanos. Se halló que, el 52.2% de encuestados manifiesta que son inexistentes las reuniones de información sobre protección ciudadana, el 34.1% considera que casi nunca, el 10.9% a veces, un 1.6% considera que siempre, finalmente el 1.3% casi siempre. Se concluyó que existe una correlación positiva entre ambas variables con un coeficiente de 0,602. Se recomendó a la municipalidad utilizar los medios digitales, siendo estos considerados de gran aceptación y utilización por la población, para poder transmitir contenidos que interesen a la población en materia de seguridad ciudadana, a través de ellos se podrá transmitir información con un mensaje dinámico, didáctico, con mayor grado de aceptación y visualización.

Según Chicoma (2022) en su investigación “La gestión por resultados y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chiclayo”, buscó determinar la relación entre la Gestión por Resultados con la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chiclayo. Se realizó una investigación de tipo básico con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario dirigido a 303 colaboradores. Se halló que, hay un

nivel medio con respecto a la gestión por resultados, ello lo evidencia el 76,6% de encuestados, además existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores con respecto a la calidad de servicio. Se concluyó que hay una correlación significativa entre las variables en estudio. Se recomendó llevar a cabo actividades extra laborales para mejorar la relación entre el equipo de trabajo, de esa forma reducir los niveles de estrés, desarrollar los niveles de satisfacción con el lugar de trabajo, de esa forma poder otorgar una un mejor servicio a la población.

Saavedra (2019) en su investigación realizada en Chiclayo, buscó determinar la influencia de la calidad del servicio con respecto al nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la Oficina Registral de Chiclayo – Sunarp. Se realizó una investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se utilizó el cuestionario dirigido a una muestra de 384 usuarios. Como resultados se hallaron que, el 45% de encuestados se muestra satisfecho con respecto al índice de satisfacción, mientras que el 18% se encuentra muy satisfecho, dando la mayor parte porcentual entre ambos, lo cual evidencia que 6 de cada 10 usuarios muestra satisfacción con la calidad de servicio. Se concluyó que, existió una correlación directa, positiva y significativa de 89.2%, todo ello lo evidencia el indicador de Pearson. Se recomendó a la entidad Sunarp que revise y tenga mayor cautela con respecto al proceso de reclutamiento y selección de personal, para asegurarse de contar con el personal idóneo.

Según Silva (2018) en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque - 2018”, buscó determinar el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque. Se realizó una investigación descriptivo – propositiva, con un diseño no experimental – transversal. Como técnica se utilizó la encuesta e instrumento el cuestionario, dirigido a 108 usuarios. Se obtuvo como resultado principal que, la mayor parte porcentual de usuarios encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio recibido por parte de la municipalidad, puesto que, el 34% manifestó que a veces el servicio es óptimo, el 23% precisó que siempre es así, finalmente el 19% manifestó que si lo es. Se concluyó que existe una gestión regular con respecto a las acciones ejecutadas por parte de

la municipalidad, además de ello se detectó la poca apertura del libro de reclamaciones hacia los usuarios, lo cual sin duda alguna genera una falta grave, puesto que, siempre debe estar a disposición y a buena vista de los consumidores. Se recomendó tener un mayor control con respecto a la realización de tareas por parte de los funcionarios, además de capacitarlos y evaluarlos con mayor frecuencia, asimismo, es importante colocar en una zona visible el libro de reclamaciones.

Según Barreto (2022) en su investigación “Gestión de la calidad en la municipalidad distrital de Motupe”, tuvo como objetivo diagnosticar la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Motupe. Se realizó una investigación aplicada, con nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Como técnica se utilizó la encuesta e instrumento el cuestionario dirigido a 100 colaboradores de la municipalidad. Se logró evidenciar que, el 67% de encuestados manifestó que tiene un nivel deficiente la calidad de servicio de la MDM, 16% muy deficiente y mínimo respectivamente y tan solo un 1% en un nivel aceptable. Se concluyó que, la entidad no está realizando una gestión adecuada con respecto a sus procesos, por lo cual se observa que los colaboradores no cuentan con claridad en los procesos, además de ello no hay un involucramiento positivo en el equipo de trabajo, además de no existir la presencia de un liderazgo que incentive y motive en la buena realización de las actividades. Se recomendó realizar un plan de capacitación al equipo de trabajo, además que el líder debe tener una mayor participación con el equipo de trabajo, de esa forma ellos sentirán un respaldo y un mayor grado de compenetración con las labores que realizan.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera la planificación se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas?

¿De qué manera la organización se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas?

¿De qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas?

¿De qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas?

## **1.3. Hipótesis**

### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

## **1.5. Teorías relacionadas al tema**

### **1.5.1. Gestión municipal**

#### **1.5.1.1. Teorías**

Con respecto a la presente variable, según Chiavenato (2007) menciona la teoría del comportamiento organizacional, dónde menciona que, una administración eficiente es fundamental para el establecimiento, funcionamiento y el éxito financiero de las organizaciones; su ausencia impediría el crecimiento y la existencia a largo plazo de las entidades. Un administrador es alguien que hace planes, crea circunstancias, evalúa los recursos de que dispone, resuelve problemas, fomenta un entorno que estimula la creatividad y la competencia, y acepta la responsabilidad de las acciones que generan con respecto a la práctica de sus funciones y de los resultados que obtiene al utilizar los recursos de que dispone.

Asimismo, tenemos la teoría dada por McGregor, donde menciona que, los trabajos de gestión se clasifican en dos tipos. La Teoría X, con sus nociones pragmáticas y ancestrales, está presente en un lado del debate. Por otro lado, la teoría alternativa se basa en conceptos tradicionales y prácticos. Según un punto de vista, la teoría X es un tipo de personalidad basada en ideales pragmáticos y ancestrales. La teoría Y, en cambio, es un método basado en las teorías actuales del comportamiento humano. La noción tradicional de valoración está presente en el estilo original, que se basa en patrones erróneos y heredados. El argumento que nos ocupa se basa en observaciones erróneas e incoherentes del comportamiento humano y vincula la pereza y la despreocupación a un deseo intrínseco de evitar el esfuerzo. Estos individuos tienen una actitud despreocupada hacia su trabajo, están desmotivados, eluden sus responsabilidades y suelen encontrar consuelo en sus papeles secundarios. También muestran resistencia a hacer cosas nuevas, miedo a asumir nuevos retos y disposición a acatar la autoridad de sus superiores (McGregor, 1971).

La Teoría Y es imparcial y está anclada en puntos de vista y deducciones actuales cuando se trata de cualidades directivas. Se supone que las personas que no expresan su descontento con sus jefes reconocen que el empleo puede servir para adquirir aceptación y realización, así como consecuencias disciplinarias. El colaborador cumple sus compromisos y sigue las normas de conducta establecidas, al tiempo que considera su trabajo como una fuente de inspiración y una oportunidad para superarse (McGregor, 1971).

#### **1.5.1.2. Definiciones**

Según Molina et al. (2016) dónde señala que, se ha examinado a razón que ha evolucionado la gestión municipal, es por ello que, la define como la estrategia utilizada por los municipios para hacer un uso óptimo de sus recursos para las operaciones diarias.

Por su parte Arraiza (2016) indica que, la gestión o administración municipal es vital para garantizar que los organismos estatales alcancen los objetivos previstos asignando los fondos con sensatez, resolviendo adecuadamente los problemas urgentes de la comunidad y evitando desviar fondos a temas irrelevantes. Alcanzar este nivel de condición requiere que

las personas participen activamente en el proceso de personalización y primar áreas de mejora.

Según Montecinos (2012) hizo mención que, gestión municipal es la palabra utilizada para describir la distribución y el manejo de todos los recursos que intervienen en una entidad. Cuando estos recursos atienden en tiempo y forma las peticiones de la sociedad, mejora el potencial de desarrollo de la región local. Cuando se satisfacen eficazmente las demandas particulares que surgen de la estructura social de una comunidad, mejora sin duda alguna el potencial de desarrollo.

Para Chiavenato (2011) las operaciones de la administración municipal son necesarias para que el municipio lleve a cabo su función principal, como voz de la comunidad, el gobierno local trabaja para garantizar la prestación completa de los servicios públicos al tiempo que promueve la paz, la sostenibilidad y la armonía dentro de su localidad, por lo cual denota que, el objetivo del gobierno local es resolver problemas e incentivar a los ciudadanos a participar en el progreso de su comunidad.

### **1.5.1.3. Modelos de gestión municipal**

#### ***Modelo de agencialización.***

El resultado viene determinado por los procesos de división y elasticidad. El sistema destaca por tener un gran número de componentes funcionales y una estructura jerárquica muy descentralizada (Ramió, 2008).

#### ***Modelo clásico burocrático.***

Esta clasificación destaca por su énfasis en la división y la rigidez, la principal característica del fenómeno estudiado es su marcada orientación vertical, así como su amplia gama de graduaciones, escalas y niveles jerárquicos, la segunda característica se debe al enorme número de ámbitos que abarca, sin embargo, debido a su uso generalizado bajo gobiernos dictatoriales y su posterior renacimiento bajo una democracia completa, a veces se hace referencia a esta variación como la forma predemocrática por excelencia (Calderó, 1998).

### ***Modelo gerencial.***

El modelo de gestión es un marco teórico que hace hincapié en las funciones y deberes de los directivos dentro de una organización. Lo que distingue a los directivos puros es la presencia de una estructura organizativa jerárquica plenamente establecida. Si bien el escenario actual no consigue, en teoría, descentralizar el poder, sí permite mantener zonas divididas, lo que implica que están sujetas a una supervisión más sofisticada y especializada (Osborne y Gaebler, 1991).

#### **1.5.1.4. Importancia**

Según Solis et al.(2021) mencionan como principal importancia que, en primer lugar, la gestión municipal representa la esfera más cercana de gobierno para los ciudadanos, facilitando una administración adaptada a las peculiaridades y demandas específicas de la comunidad, al estar en contacto directo con las realidades locales, permite una toma de decisiones más ágil y contextualizada, lo que se traduce en una respuesta más eficaz a los desafíos y oportunidades que enfrenta la población, además, la gestión municipal es el pilar fundamental para la prestación de servicios públicos esenciales, tales como la educación, la salud, la seguridad y el saneamiento básico. La efectividad en la planificación y ejecución de estos servicios incide directamente en la calidad de vida de los residentes locales, consolidando el papel del gobierno municipal como agente facilitador del bienestar colectivo. En el contexto del desarrollo sostenible, la gestión municipal desempeña un papel determinante al promover prácticas que equilibren el crecimiento económico con la preservación ambiental y la equidad social. La planificación urbana adecuada, la gestión eficiente de recursos naturales y la implementación de políticas inclusivas son elementos clave que contribuyen a la creación de comunidades resilientes y sostenibles a largo plazo. Asimismo, la gestión municipal se erige como un componente esencial en el fortalecimiento de la participación ciudadana y la construcción de una gobernanza local transparente y responsable. Al involucrar a los ciudadanos en el proceso decisional, se fomenta la legitimidad de las acciones gubernamentales y se nutre la colaboración entre la administración y la sociedad civil.

### **1.5.1.5. Dimensiones**

Según Chiavenato (2011) menciona las siguientes dimensiones:

#### ***Planificación***

Es el proceso de desarrollo de estrategias que describen las tácticas, los procedimientos o los procesos de trabajo necesarios para el logro de objetivos y la misión de una entidad, así como el calendario de puesta en práctica de dichas estrategias, así como el cálculo de los recursos asignados necesarios para ofrecer los bienes y servicios vinculados, así como su crecimiento sostenible a largo plazo en unos mercados cada vez más competitivos.

#### ***Organización***

Se define en tres niveles: institucional, intermedio y operativo, en el nivel intermedio, el diseño de la organización establece el diseño departamental para cada unidad organizativa, el nivel operativo establece las funciones y responsabilidades para cada actividad dentro de su área de competencia, y el nivel institucional rige toda la organización.

#### ***Dirección***

Sostiene que para que la planificación y la organización tengan éxito, las personas deben ser guiadas y apoyadas por una buena comunicación, liderazgo e incentivos suficientes, además, la dirección es un componente del proceso administrativo de gestión que supervisa el progreso de la organización, esto abarca las interacciones del directivo con sus subordinados, la comunicación, así como los ajustes organizativos y psicológicos necesarios para alcanzar la competitividad de la organización, son aspectos del proceso.

#### **Control**

El objetivo principal de la cuarta fase del proceso administrativo es evaluar y mejorar el rendimiento de los subordinados, esta fase garantiza que la estrategia y los objetivos de la organización se lleven a cabo con determinación, a pesar de contar con estrategias sólidas, una estructura organizativa eficiente y una dirección competente, el establecimiento del control es una etapa importante del proceso administrativo, ya que permite a los ejecutivos comprobar la verdadera posición de la empresa, el ejecutivo no podrá validar la autenticidad

del escenario a menos que pueda evaluar y comunicar si los hechos respaldan o no los objetivos.

## **1.5.2. Calidad de servicio**

### **1.5.2.1. Definiciones**

Según Cepeda y Cifuentes (2019) se entiende como el compromiso organizacional que las empresas intentan cumplir con respecto a las expectativas de sus clientes y garantizar su satisfacción, priorizar la felicidad del cliente cumpliendo con éxito sus requisitos y superando sus expectativas es fundamental, en particular, en lo que se refiere a los servicios prestados por un municipio a sus habitantes, el autor define el servicio público como la prestación de servicios al público en general; en lo que respecta al sector público, o más concretamente, a los servicios que un municipio presta a sus residentes, el autor define el servicio como aquel que el estado presta en un intento de satisfacer las necesidades de sus ciudadanos, una de las responsabilidades más cruciales de las instituciones gubernamentales de nuestra nación es garantizar el cumplimiento de la constitución.

Según Duran et al. (2017) mencionan que, se entiende como la capacidad para proporcionar una amplia gama de servicios que se adapten eficazmente a las necesidades de la población local.

Según Gadea (2000) sostiene que, es el punto focal de desarrollo de la organización, dado que, su papel es proactivo en la construcción de un futuro en el que se dé prioridad a la eficacia operativa, el objetivo de este enfoque estratégico es garantizar que los servicios se ofrecen de acuerdo con las condiciones actuales, por lo tanto, el objetivo primordial del servicio público es garantizar que las personas o los consumidores reciban servicios que estén a la altura de sus expectativas.

### **1.5.2.2. Medición de la calidad de servicio**

Sánchez y Romero (2016) indican que, la medición de la calidad de servicio es esencial para evaluar el rendimiento de una organización en la entrega de servicios y para

identificar áreas de mejora. Hay varias herramientas y enfoques que se utilizan comúnmente para medir la calidad de servicio. Aquí se presentan algunos de ellos.

### ***Encuestas de Satisfacción del Cliente***

Las encuestas son herramientas comunes para recopilar la opinión y la satisfacción de los clientes en relación con los servicios proporcionados. Proporciona información directa de los clientes y permite identificar áreas específicas de fortaleza y debilidad. Deben diseñarse cuidadosamente para garantizar preguntas claras y relevantes (Sánchez y Romero, 2016).

### ***Entrevistas a Clientes***

Las entrevistas en persona o por teléfono permiten una exploración más profunda de las percepciones y expectativas del cliente. Proporciona información cualitativa detallada y permite aclarar respuestas ambiguas. Se debe considerar que puede ser intensivo en términos de tiempo y recursos (Sánchez y Romero, 2016).

### ***Mystery Shopping (Cliente Misterioso)***

Los evaluadores anónimos simulan ser clientes para evaluar la calidad del servicio. Proporciona una perspectiva interna sin que el personal sea consciente de la evaluación.

Es importante la consideración de autenticidad y la representatividad de los resultados pueden depender de la selección adecuada de evaluadores (Sánchez y Romero, 2016).

### ***Indicadores de Desempeño (KPI)***

Establecimiento de indicadores clave de desempeño relacionados con la calidad de servicio, como tiempos de respuesta, tasas de resolución de problemas, etc. Proporciona métricas cuantificables y objetivas. Es importante considerar que deben seleccionarse cuidadosamente para reflejar aspectos críticos de la calidad de servicio (Sánchez y Romero, 2016).

### ***Análisis de Brechas de Servicio***

Comparación entre las expectativas y las percepciones del cliente para identificar brechas en la calidad de servicio. Ofrece una comprensión detallada de dónde se deben

realizar mejoras. Se debe considerar que, requiere datos confiables sobre las expectativas y percepciones del cliente (Sánchez y Romero, 2016).

#### ***Feedback en Tiempo Real:***

Obtención de comentarios inmediatos de los clientes a través de canales como redes sociales, chat en línea, etc. Permite ajustes rápidos y aborda problemas de manera oportuna. La retroalimentación puede ser sesgada por experiencias extremas, por lo cual se debe prestar atención a ello (Sánchez y Romero, 2016).

#### ***Benchmarking***

Comparación del desempeño de la organización con el de otras empresas líderes en la industria. Proporciona una perspectiva externa y objetiva. Se debe considerar que las diferencias contextuales pueden afectar la comparabilidad (Sánchez y Romero, 2016).

La elección de la herramienta o enfoque dependerá de la naturaleza del servicio, los recursos disponibles y los objetivos específicos de medición de calidad de servicio de la organización. Una combinación de métodos puede ofrecer una visión más completa y equilibrada.

#### **1.5.2.3. Importancia de una buena calidad de servicio**

Según lo mencionado por Sánchez y Romero (2016) hace énfasis en los siguientes aspectos:

La calidad de servicio influye directamente en la satisfacción del cliente, creando experiencias positivas y cumpliendo expectativas.

Un servicio de calidad contribuye a la fidelidad del cliente, ya que los clientes satisfechos son más propensos a regresar y recomendar la empresa.

La calidad de servicio afecta directamente la reputación de la marca, generando una imagen positiva o negativa según las experiencias del cliente.

Ofrecer un servicio excepcional puede diferenciar a una empresa en mercados competitivos, atrayendo clientes que valoran la calidad.

La retención de clientes es más rentable que la adquisición de nuevos clientes, y la calidad de servicio es clave para retener a los clientes existentes.

Clientes satisfechos tienden a gastar más y realizar compras adicionales, lo que impacta directamente en la generación de ingresos.

Experiencias positivas generan recomendaciones positivas, contribuyendo a la adquisición de nuevos clientes a través del boca a boca.

Un servicio de calidad puede reducir costos asociados con problemas de servicio, como devoluciones y quejas.

La calidad de servicio también afecta el clima laboral, ya que empleados satisfechos contribuyen a un mejor desempeño.

Implica cumplir o superar las expectativas del cliente, manteniendo la confianza y la satisfacción.

#### **1.5.2.4. Dimensiones**

Según Gadea (2000), existen tres dimensiones para evaluar la calidad de los servicios en el sector público: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

Gadea (2000) menciona en intangibilidad que, los servicios suelen distinguirse por su naturaleza intangible, que denota su falta de manifestación corpórea y, en consecuencia, sus dificultades de conservación. En resultado, la prontitud en la prestación de servicios se considera una parte importante de la calidad. Los elementos considerados no son meros objetos, sino también resultados o consecuencias. Se basa en la idea de que sólo el consumidor puede evaluar la calidad de un producto o servicio después de recibirlo. Está relacionada con dos indicadores que son: rapidez de respuesta y mejora del servicio.

Gadea (2000) la heterogeneidad se refiere a las complicaciones y obstáculos que conlleva la normalización de los servicios y el mantenimiento de niveles de calidad constantes. Esta dimensión se compone de métricas relacionadas con la no normalización y la heterogeneidad. La premisa era la variedad.

Gadea (2000) hace hincapié en la naturaleza simultánea de la prestación y el consumo de servicios, así como en la comunicación entre el proveedor del servicio, el usuario del servicio y el propio servicio, en el contexto de la inseparabilidad. Esto es especialmente crucial hoy en día, cuando los consumidores pueden observar el proceso de fabricación y calificar el

atributo tanto del producto final como del proceso de fabricación. El texto del usuario no es aceptable para la revisión académica. Esta dimensión abarca las métricas relacionadas con la prestación y el consumo simultáneos del servicio, así como la supervisión de su funcionamiento y calidad.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### ***2.1.1. Tipo de investigación***

La investigación fue aplicada, tal como menciona Murillo (2008) se centra en la comprensión de los requisitos, dificultades u oportunidades presentes en el contexto para aplicar los conocimientos y elaborar respuestas utilizando el método científico.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, pues, es muy usado y se basa en el aspecto numérico para su investigación, es decir, analiza, comprueba la información y los datos mediante el empleo de medios matemáticos y estadístico para medir los resultados de forma concluyente. Teóricamente Neill y Suárez (2017) manifiestan que, el presente enfoque se fundamenta en la recojo y análisis de datos, las cuales son obtenidas de distintas fuentes, por lo que implica el uso de los instrumentos estadísticas y matemáticas para la obtención de los resultados.

#### ***2.1.2. Diseño de investigación***

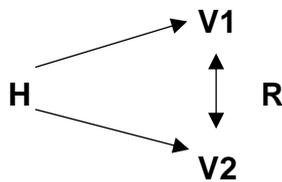
Se realizó un trabajo investigativo de diseño no experimental acorde a la realidad problemática, actuando en un contexto natural sin alteración de los fenómenos. Según Hernández et al. (2014) consiste en la no manipulación de variables, además de observar lo fenómenos en estudio en su situación natural.

La presente investigación fue transversal porque la información se recolectará en un tiempo determinado. Según Montano (2019) sostiene que, la investigación transversal es una metodología no experimental ya que se recogerá los datos en un tiempo determinado y distinguir dicha información.

En la presente investigación, se describieron los fenómenos y hechos de la gestión municipal y calidad de servicio de la municipalidad distrital de Salas, por lo cual, teóricamente, según Hernández, et al. (2014) la investigación descriptiva por lo general consiste en describir hechos o acontecimientos, se utilizará para descubrir nuevos hallazgos y significados de un estudio.

Hernández, et al. (2014) explican que la investigación correlacional es la tipología de estudio que mide dos o más variables que se desea conocer, verificar si realmente están relacionadas con el mismo sujeto, por ende, analizar su correlación.

#### 2.1.2.1. Esquema correlacional de hipótesis



Dónde:

H= Hipótesis

V1= Gestión municipal

V2= Calidad de servicio

R= Relación

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1. Variable independiente: Gestión municipal

#### 2.2.1.1. Definición conceptual

Para Chiavenato (2011) las operaciones de la administración municipal son necesarias para que el municipio lleve a cabo su función principal, como voz de la comunidad, el gobierno local trabaja para garantizar la prestación completa de los servicios públicos al tiempo que promueve la paz, la sostenibilidad y la armonía dentro de su localidad, por lo cual denota que, el objetivo del gobierno local es resolver problemas e impulsar a los habitantes a ser partícipes en el desarrollo de su colectividad.

#### 2.2.1.2. Definición operacional

Se construyó un cuestionario en escala de Likert, tomando en cuenta las dimensiones e indicadores propuestos por Chiavenato (2011).

## **2.2.2. Variable dependiente: Calidad de servicio**

### **2.2.2.1. Definición conceptual**

Según Gadea (2000) sostiene que, es el punto focal de desarrollo de la organización, dado que, su papel es proactivo en la construcción de un futuro en el que se dé prioridad a la eficacia operativa, el objetivo de este enfoque estratégico es garantizar que los servicios se ofrecen de acuerdo con las condiciones actuales, por lo tanto, el objetivo primordial del servicio público es garantizar que las personas o los consumidores reciban servicios que estén a la altura de sus expectativas.

### **2.2.2.2. Definición operacional**

Se construyó un cuestionario en escala de Likert, tomando en cuenta las dimensiones e indicadores propuestos por Chiavenato (2011).

**Tabla 1***Operacionalización de la variable gestión municipal*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b>	<b>Escala</b>
Gestión municipal	Planificación	Plan estratégico institucional	1.	Encuesta / Cuestionario	Ordinal
		Plan operativo institucional	2..		
		Documentos de gestión	3.		
		Procedimientos institucionales	4.		
		Cumplimiento de objetivos	5.		
	Organización	Estructura orgánica	6.		
		Líneas de autoridad y responsabilidad	7.		
		Clima laboral	8.		
		Distribución de recursos	9.		
		Distribución de cargos	10.		
	Dirección	Supervisión	11.		
		Liderazgo	12.		
		Motivación	13.		
		Trabajo en equipo	14.		
		Comunicación	15.		
	Control	Evaluación de desempeño	16.		
		Estándares o metas	17.		
		Supervisión de sistemas	18.		
Capacitación		19. -20.			

**Tabla 2***Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos	Escala
Calidad de servicio	Intangibilidad	Rapidez de respuesta	21. 22.	Encuesta / Cuestionario	Ordinal
		Mejora del servicio	23. 24.		
	Heterogeneidad	No estandarización	25. 26.		
		Heterogeneidad	27. 28.		
	Inseparabilidad	Producción y consumo de servicio simultáneos.	29. 30. 31.		
		Observación de los procesos del servicio.	32. 33.		

### **2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección**

#### **2.3.1. Población**

Hernández, et al. (2014) mencionan que, en una investigación la población puede ser finito o infinito de componentes con similitudes en los cuales son detalladas para las conclusiones del estudio, la cual queda definida por la problemática y por la finalidad de los objetivos del estudio.

La población para el presente estudio fue de 55 colaboradores de la municipalidad distrital de Salas, así como también por 20 representantes de juntas vecinales, lo cual hace un total de 75 personas.

#### **2.3.2. Muestra**

Arias (2016) menciona que, la muestra censal es cuando se toma la totalidad de la población en análisis; por lo cual en el presente estudio se utilizó una muestra de censo, dado que, se tomará el 100% de la población.

#### **2.3.3. Muestreo**

Para Hernández, et al. (2014) esta técnica no probabilística se fundamenta en las particularidades específicas de la investigación y no en una norma estadística global.

#### **2.3.4. Criterios de selección**

##### **2.3.4.1. Criterios de exclusión**

Los empleados y empleadas que llevaban menos de tres meses en la municipalidad distrital de Salas.

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

#### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

##### **2.4.1.1. Encuesta**

La técnica utilizada fue la encuesta, teóricamente se conceptualiza, según Anguita et al. (2003) es una técnica que es utilizada como medio de investigación, ya que a través de esta técnica se puede adquirir y construir datos de una forma vertiginosa y eficaz,

seleccionando un subconjunto de condiciones que sean representativas de una determinada población del cual se pretende explicar una serie de características.

#### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

##### **2.4.2.1. Cuestionario**

El instrumento utilizado fue el cuestionario, estructurado con escala de Likert, el cual estuvo conformado por un total de 33 ítems y pasó por un proceso de validación de juicio de expertos a cargo de tres docentes, teóricamente para Hernández et al. (2014) indican que, es un instrumento que se utiliza para el recojo de información, el cual consta de una sucesión de interrogantes respecto a una o más variables que se va a medir, de acuerdo a la formulación de hipótesis.

##### **2.4.2.2. Validez**

Según Hidalgo (2005) menciona que, la validez y la confiabilidad son constructos, los cuales se desarrollan para resolver cierto problema científico, estos constructos son inherentes a los instrumentos de la investigación, desde un lado positivista, que tiene como intención otorgarle a los instrumentos y la información obtenida, la exactitud y la solidez necesarias para cumplir con las generalizaciones de los hallazgos, los cuales son procedentes de las variables del estudio.

En el estudio realizado se determinó la revisión de la presentación del contenido para la aprobación la cual fue realizada por especialistas, mismo que dieron su conformidad para a la encuesta antes de implementarla.

**Tabla 3**

*Validez del instrumento*

<b>N.º</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Dictamen</b>
1	Doctor (a)	Diana Lisbeth Valdivia Andrade	Aplicable
2	Doctor (a)	Julio César Valera Aredo	Aplicable
3	Magister	Homero Teófilo Zegarra Escudero	Aplicable

*Nota.* Obtenido de los certificados de validez de los instrumentos.

### 2.4.2.3. Confiabilidad

Según Hernández, et. al (2010) mencionan que, la confiabilidad es una herramienta o un instrumento el cual se utiliza como medición el cual se determinar en distintas técnicas, y hace referencia al grado en la cual es repetida varias veces y obtienes resultados iguales.

Para el estudio realizado, se utilizó el programa de Microsoft Excel, y el Software de estadísticos SPSS 27, en el cual daremos a conocer nuestros datos obtenidos.

La confiabilidad se demostró por medio de la aplicación de la encuesta mediante una prueba piloto a 20 personas (colaboradores y representantes de juntas vecinales) a través del procesamiento de las 33 preguntas al software estadístico SPSS 25, aplicando el “Coeficiente de Alfa de Cronbach”, obteniendo un resultado de 0.869.

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,869	33

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

Ya una vez obtenida la información de las 75 encuestas, las cuales se realizaron de manera presencial, se procedió a tabular las respuestas en el programa SPSS 27, en donde sirvió para dar inicio al análisis y cruce de información con el software SPSS 27, del cuestionario aplicado a los colaboradores y representantes de juntas vecinales en referencia a la municipalidad distrital de Salas, dichos respuestas se mostrarán en figuras y tablas estadísticas, los cuales serán observados y analizados de acuerdo a las interrogantes expuestos en el instrumento.

## **2.6. Criterios éticos**

“Honestidad y honradez, indica que estos valores hoy en día van de la mano y tienen un significado. En si la realidad de estos valores se trata de actuar responsablemente en base a nuestros valores, pensamientos y sentimientos.” (Euler, 2019).

Nos menciona que la honradez no solo nos habla de coherencia, sino también del accionar que tenemos como personas, lo que nos quiere decir que debemos de actuar de manera correcta y acorde a nuestros pensamientos y buenos actos, lo que indica que nuestras intenciones van por el buen camino y de realizar lo correcto. Para ser honrador debemos tener valores con los cuales nos identifiquemos (Euler, 2019).

### **2.6.1. *Consentimiento Informado***

Las personas involucradas deben de estar de acuerdo que brindarán información y a la vez conocer sus derechos y responsabilidades.

Para la presente investigación se cuenta con el respaldo y consentimiento del gerente de la municipalidad distrital de Salas.

### **2.6.2. *Confidencialidad:***

Nos preocuparemos en asegurar la identidad de los colaboradores que participen en la encuesta.

Para ello las encuestas que se realizarán a los colaboradores serán de manera anónima, asegurando su seguridad.

### **2.6.3. *Criterios de rigor científico***

Poder establecer ciertas reglas de rigurosidad científica en los estudios cuantitativos, hacer que los hallazgos encontrados en el estudio sean creíbles, los autores los cuales deben de mantener un respeto y comprenderse, hasta finalizar el estudio. Para tener un buen valor de rigor en la investigación debemos de saber cuáles son los criterios generales que este se asocian, y conocer los criterios de rigor en la investigación cuantitativa, que son la credibilidad, la transferibilidad, la dependencia y la conformidad.

#### **2.6.4. Credibilidad o valor de la verdad**

En la investigación cualitativa es el acuerdo que hay entre las sensaciones y percepciones, las diferentes fuentes de información, en algunos casos siendo parte de la información los mismos colaboradores en este punto obtendremos información real y verdadera.

#### **2.6.5. Transferibilidad**

En la investigación cualitativa, se da el grado en que los resultados obtenidos en el estudio pueden extrapolarse a otra situación familiar. Al momento de obtener la información es necesario que esta sea lo más exhaustiva posible y que además se logre recolectar la mayor cantidad de información.

#### **2.6.6. Consistencia o dependencia**

En la investigación cualitativa, también se le conoce como repetibilidad en este punto podemos hablar sobre la estrategia la cual implementaremos para lograr la estabilidad de los resultados para llegar a los mismos resultados de una información.

Cuyo objetivo primordial de este criterio es asegurar la estabilidad de la investigación realizada. Para obtener la dependencia plantearemos el nuestro instrumento de investigación el cual utilizaremos para la recolección de datos.

#### **2.6.7. Conformabilidad o reflexividad**

También es conocida como neutral, acá buscamos que los datos e información obtenida sea confirmada por expertos. El objetivo principal de este criterio es minimizar los sesgos derivados de la actividad del investigador.

Los datos obtenidos garantizan la claridad y la neutralidad de los participantes, dichos datos no serán alterados ya que el fin a donde se quiere llegar es mejorar la situación de la empresa.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados en tablas y figuras

**Tabla 5**

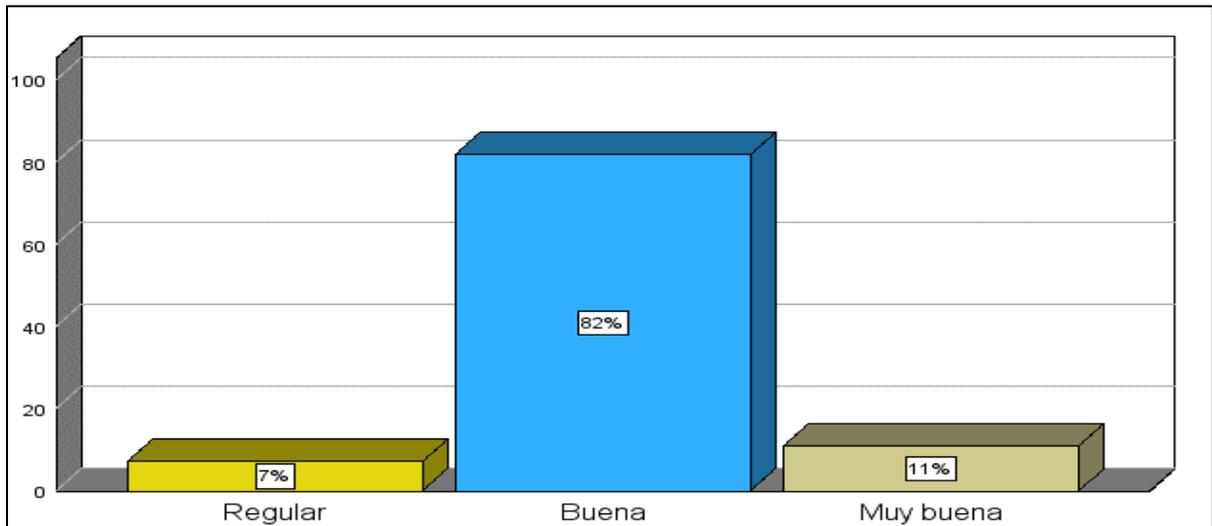
*Variable gestión municipal*

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	4	7	7	7
Gestión Municipal	Buena	45	82	82	89
	Muy buena	6	11	11	100
	Total	55	100	100	

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

**Figura 1**

*Variable gestión municipal*



*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

En relación a la variable gestión municipal se visualiza que, de los 55 participantes, el 82% considera buena la gestión municipal, el 11% muy buena, mientras que el 7% la considera regular, lo cual evidencia que se tiene una percepción positiva de la presente variable.

**Tabla 6**

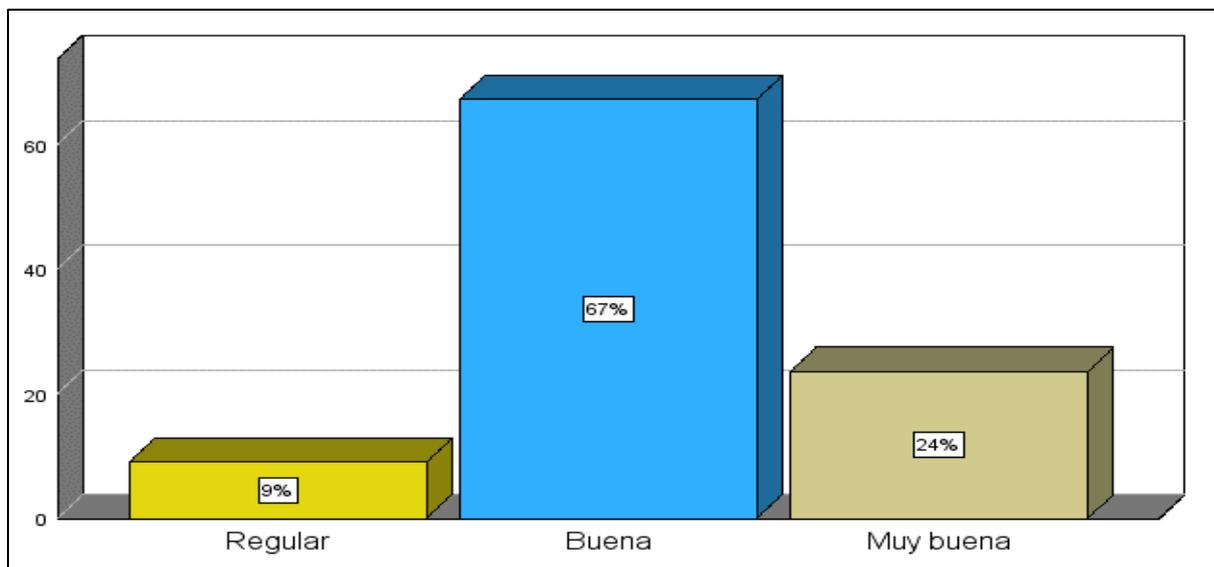
*Variable calidad de servicio*

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Calidad de servicio	Regular	5	9	9	9
	Buena	37	67	67	76
	Muy buena	13	24	24	100
	Total	55	100	100	

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

**Figura 2**

*Variable calidad de servicio*



*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

En mención a la variable calidad de servicio se visualiza que, de las 55 personas sondeadas, el 67% considera buena la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Salas, el 24% muy buena, mientras que el 9% la considera regular, lo cual evidencia que se tiene una percepción positiva de la presente variable.

**Tabla 7**

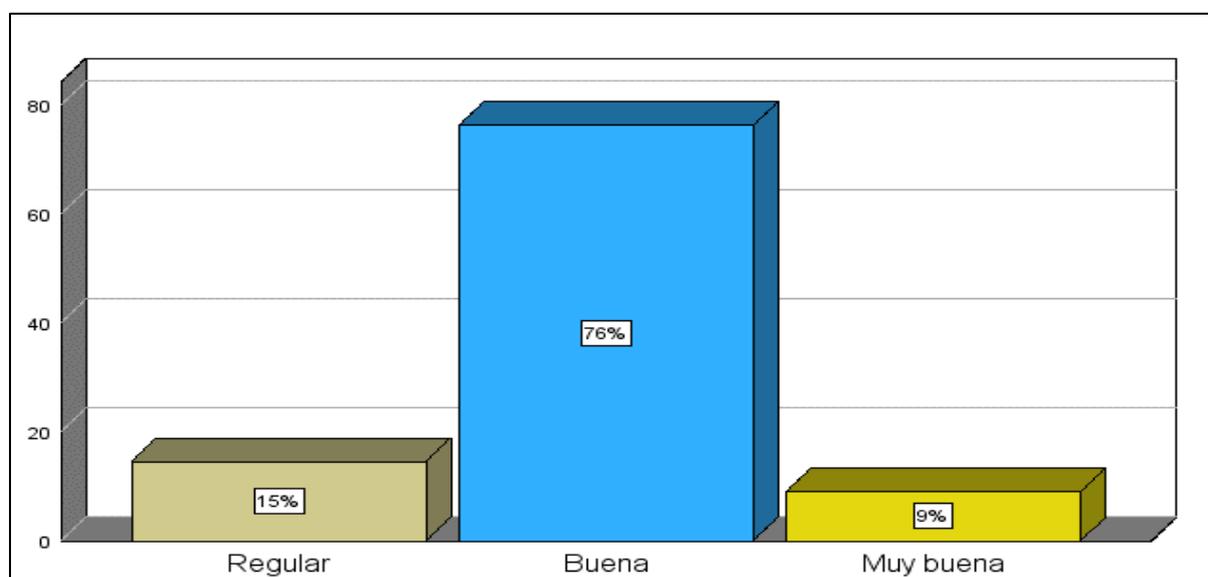
*Gestión municipal – dimensión planificación*

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Planificación	Regular	8	15	15	15
	Buena	42	76	76	91
	Muy buena	5	9	9	100
	Total	55	100	100	

Nota. Elaboración propia procesado en SPSS

**Figura 3**

*Gestión municipal – dimensión planificación*



Nota. Elaboración propia procesado en SPSS

Con respecto a la dimensión planificación, del 100% de encuestados, el 76% considera buena la planificación en la municipalidad distrital de Salas, el 15% regular, mientras que el 9% la considera muy buena, lo cual evidencia que se tiene una percepción mayor de manera positiva de la presente dimensión.

**Tabla 8**

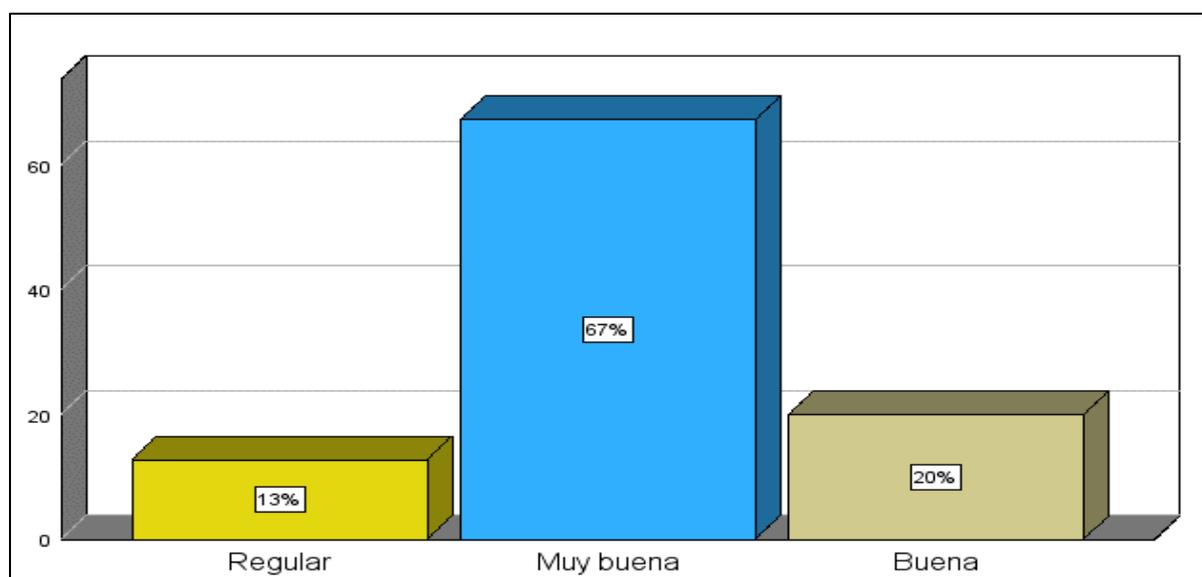
*Gestión municipal – dimensión organización*

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Organización	Regular	7	13	13	13
	Buena	37	67	67	80
	Muy buena	11	20	20	100
	Total	55	100	100	

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

**Figura 4**

*Gestión municipal – dimensión organización*

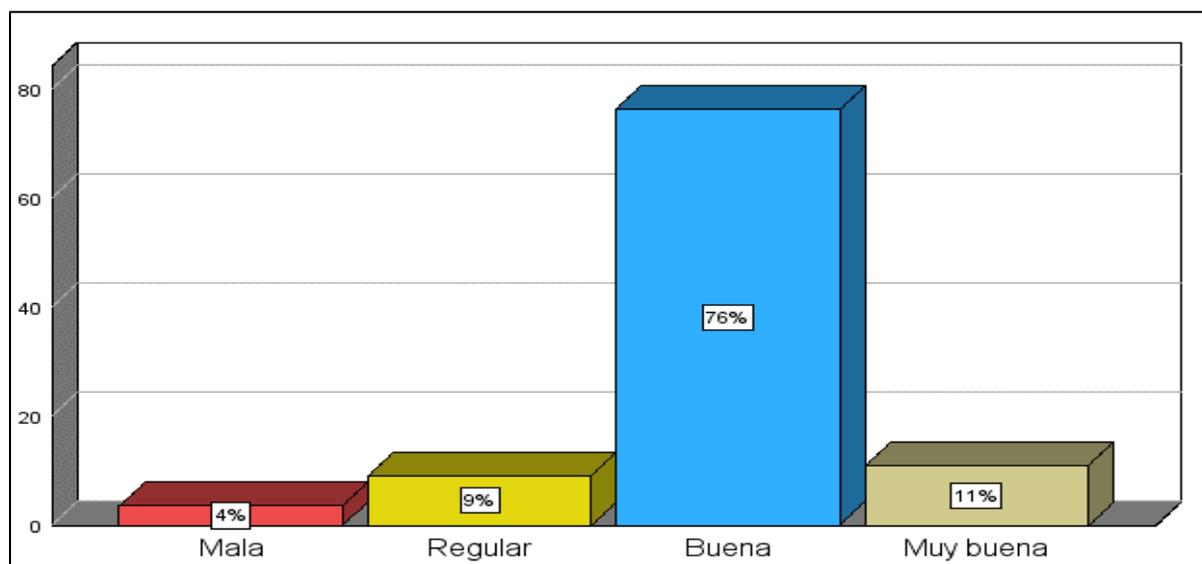


*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

En mención a la dimensión organización, del 100% de encuestados, el 67% considera buena la organización en la municipalidad distrital de Salas, el 20% buena, mientras que el 13% la considera regular, lo cual evidencia que se tiene una percepción mayor de manera positiva de la presente dimensión.

**Tabla 9***Gestión municipal – dimensión dirección*

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Mala	2	4	4	4
	Regular	5	9	9	13
Dirección	Buena	42	76	76	89
	Muy buena	6	11	11	100
	Total	55	100	100	

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS**Figura 5***Gestión municipal – dimensión dirección**Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

En la dimensión dirección, del 100% de encuestados, el 76% considera buena la dirección en la municipalidad distrital de Salas, el 11% muy buena, mientras que el 9% la considera regular y finalmente el 4% considera mala la dirección que se lleva a cabo en la municipalidad, se evidencia que, se tiene una percepción mayor de manera positiva de la presente dimensión.

**Tabla 10**

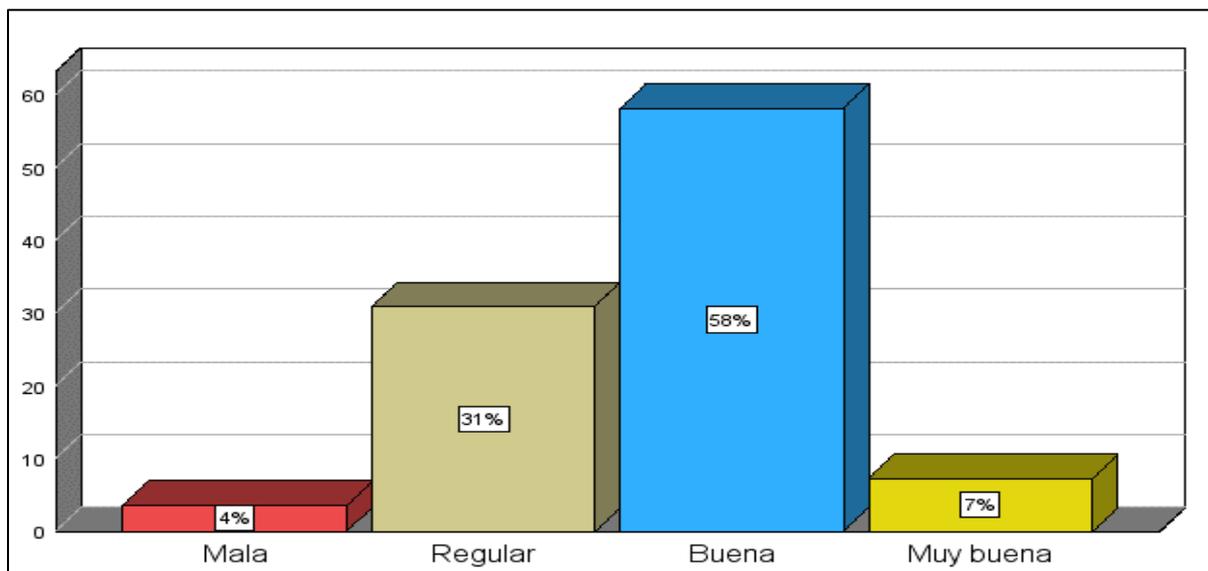
*Gestión municipal – dimensión control*

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Control	Mala	2	4	4	4
	Regular	17	31	31	35
	Buena	32	58	58	93
	Muy Buena	4	7	7	100
	Total		55	100	100

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

**Figura 6**

*Gestión municipal – dimensión control*



*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

En la dimensión dirección, del 100% de encuestados, el 58% considera buena la dimensión de control en la municipalidad distrital de Salas, el 31% regular, mientras que el 7% la considera muy buena y finalmente el 4% considera mala la dimensión de control que se lleva a cabo en la municipalidad.

**Tabla 11**

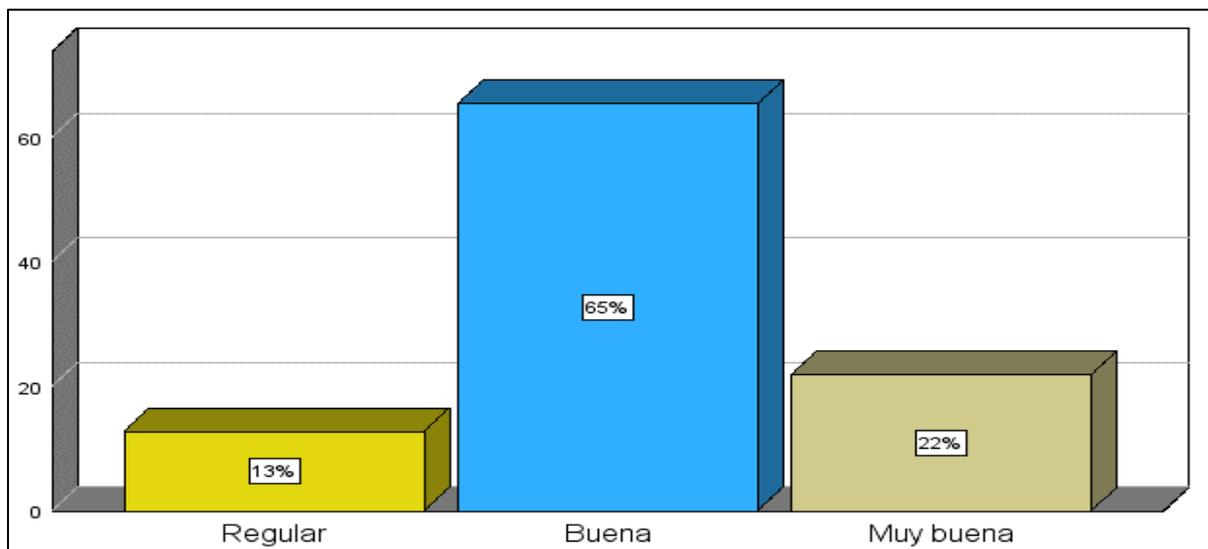
*Calidad de servicio – dimensión intangibilidad*

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Intangibilidad	Regular	7	13	13	13
	Buena	36	65	65	78
	Muy buena	12	22	22	100
	Total	55	100	100	

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

**Figura 7**

*Calidad de servicio – dimensión intangibilidad*



*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

Con respecto a la dimensión intangibilidad, del 100% de encuestados, el 65% considera buena la dimensión de intangibilidad en la municipalidad distrital de Salas, el 22% muy buena, mientras que el 13% considera regular la dimensión de heterogeneidad que se lleva a cabo en la municipalidad, todo ello en referencia al servicio que brindan a los usuarios.

**Tabla 12**

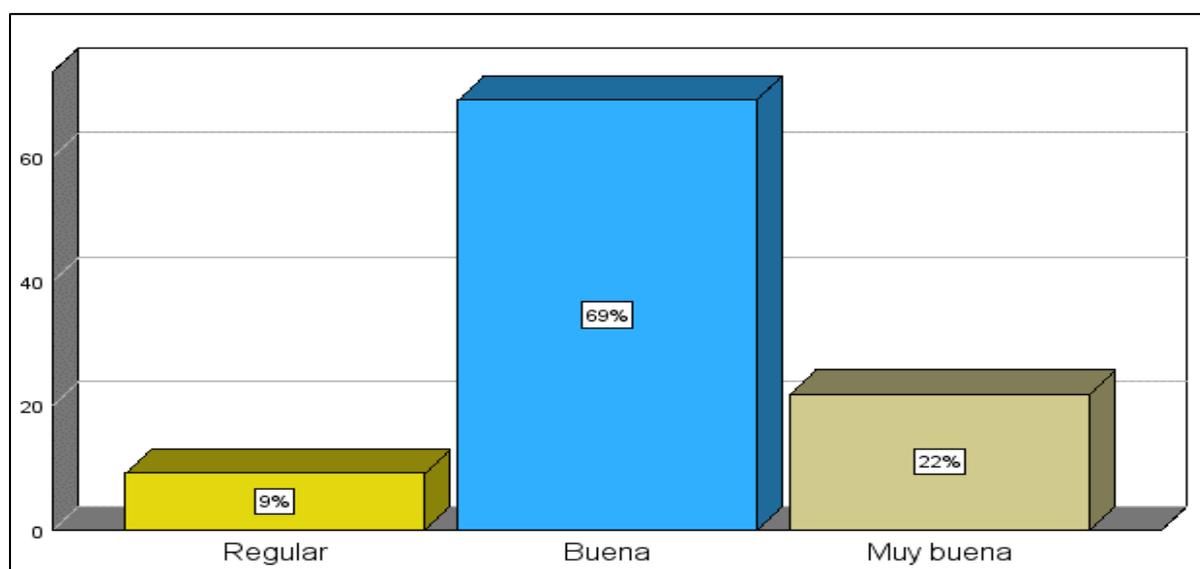
*Calidad de servicio – dimensión heterogeneidad*

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Heterogeneidad	Regular	5	9	9	9
	Buena	38	69	69	78
	Muy buena	12	22	22	100
	Total	55	100	100	

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

**Figura 8**

*Calidad de servicio – dimensión heterogeneidad*



*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

Con respecto a la dimensión heterogeneidad, del 100% de encuestados, el 69% considera buena la dimensión de heterogeneidad en la municipalidad distrital de Salas, el 22% muy buena, mientras que el 13% considera regular la dimensión de intangibilidad que se lleva a cabo en la municipalidad, todo ello en referencia al servicio que brindan a los usuarios en tiempo y forma.

**Tabla 13**

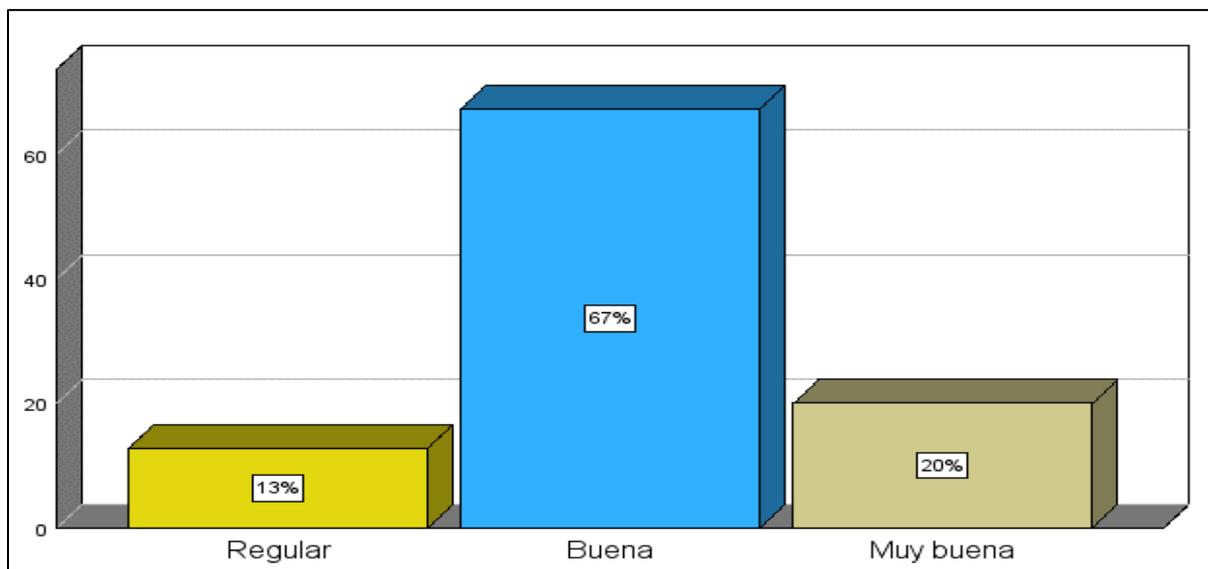
*Calidad de servicio – dimensión inseparabilidad*

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inseparabilidad	Regular	7	13	13	13
	Buena	37	67	67	80
	Muy buena	11	20	20	100
	Total	55	100	100	

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

**Figura 9**

*Calidad de servicio – dimensión inseparabilidad*



*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

Con respecto a la dimensión inseparabilidad, del 100% de encuestados, el 67% considera buena la dimensión de inseparabilidad en la municipalidad distrital de Salas, el 20% muy buena, mientras que el 13% considera regular la dimensión de inseparabilidad que se lleva a cabo en la municipalidad, todo ello en referencia al servicio que brindan a los usuarios.

### 3.1.1. Análisis inferencial

#### 3.1.1.1. Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

H1: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

**Tabla 14**

*Correlación entre la gestión municipal y la calidad de servicio*

	Rho de Spearman	Gestión municipal	Calidad de servicio
Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1.000	.947**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	55	55
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.947**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	55	55

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

Al realizar la prueba Rho de Spearman se halló que su valor fue 0,947 lo cual indica un nivel de correlación positiva muy alta, con un valor de significancia de 0,001 siendo menor a 0,05, con ello permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la general, lo cual evidenció que la variable gestión municipal se correlaciona de manera positiva con la calidad de servicio.

#### 3.1.1.2. Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

H1: Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

**Tabla 15***Correlación entre la planificación y la calidad de servicio*

Rho de Spearman	Gestión municipal	Planificación	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	1.000	.859**
Planificación	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	55	55
	Coeficiente de correlación	.859**	1.000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	55	55

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

Al realizar la prueba Rho de Spearman se halló que su valor fue 0,859 lo cual indica un nivel de correlación positiva alta, con un valor de significancia de 0,001 siendo menor a 0,05, con ello permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo cual demostró que la dimensión planificación se correlaciona de manera positiva con la calidad de servicio.

### 3.1.1.3. Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

H1: Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

**Tabla 16***Correlación entre la organización y la calidad de servicio*

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Organización</b>	<b>Calidad de servicio</b>
	Coeficiente de correlación	1.000	.930**
Organización	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	55	55
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.930**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	55	55

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

Al realizar la prueba Rho de Spearman se halló que su valor fue 0,930 lo cual indica un nivel de correlación positiva muy alta, con un valor de significancia de 0,001 siendo menor a 0,05, con ello facultó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo cual comprobó que la dimensión organización se correlaciona de manera positiva con la calidad de servicio.

#### **3.1.1.4. Prueba de hipótesis específica 3**

H0: No existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

H1: Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

**Tabla 17***Correlación entre la dirección y la calidad de servicio*

Rho de Spearman		Dirección	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	1.000	.612**
Dirección	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	55	55
	Coeficiente de correlación	.612**	1.000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	55	55

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

Aplicando la prueba Rho de Spearman se evidenció que su valor fue 0,612 lo cual indica un nivel de correlación positiva moderada, con un valor de significancia de 0,001 siendo menor a 0,05, con ello permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo cual evidenció que la dimensión dirección se correlaciona de manera positiva con la calidad de servicio.

#### **3.1.1.5. Prueba de hipótesis específica 4**

H0: No existe relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

H1: Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.

**Tabla 18***Correlación entre el control y la calidad de servicio*

Rho de Spearman		Control	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	1.000	.589**
Control	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	55	55
	Coeficiente de correlación	.589**	1.000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	55	55

*Nota.* Elaboración propia procesado en SPSS

Al aplicar la prueba Rho de Spearman se halló que su valor fue 0,589 lo cual indica un nivel de correlación positiva moderada, con un valor de significancia de 0,001 siendo menor a 0,05, con ello permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo cual acreditó que la dimensión control se correlaciona de manera positiva con la calidad de servicio.

### 3.2. Discusión de resultados

Conforme al objetivo general sobre la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas, al realizar la prueba Rho de Spearman se halló que su valor fue 0,947 lo cual indica un nivel de correlación positiva muy alta, con un valor de significancia de 0,001 siendo menor a 0,05, con ello permitió aceptar la hipótesis general evidenciando una correlación entre ambas variables de estudio, asimismo los resultados de tablas cruzadas (Tabla 5) y (Tabla 6) la gestión municipal es considerada como buena por un 82% de participantes, un 11% como muy buena y un 7% la considera regular, asimismo en la calidad de servicio el 67% la considera buena, el 24% muy buena y finalmente el 9% la considera regular, lo cual evidencia que hay puntos de mejora y que la gestión

municipal está ligada a la calidad de servicio que se brinda en la entidad municipal. Estos hallazgos tienen una similitud con los de Ayala y Blanco (2021) quienes realizaron su estudio en una municipalidad distrital de Lima, concluyendo que las variables estudiadas se correlacionaban de forma alta y significativa, esto lo evidencia el coeficiente de Pearson de 0,865 y  $p < 0,01$ , además de ello, los encuestados manifestaron que la gestión municipal es de manera regular y lo evidencia un 3,6%, guardando similitud con los resultados del presente estudio.

En relación al primer objetivo específico sobre la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas, al realizar la prueba Rho de Spearman se halló que su valor fue 0,859 lo cual indica un nivel de correlación positiva alta, con un valor de significancia de 0,001 siendo menor a 0,05, con ello permitió aceptar la hipótesis alternativa evidenciando una correlación entre ambas variables de estudio, asimismo los resultados de tablas cruzadas (Tabla 7) la dimensión planificación, del 100% de encuestados, el 76% considera buena la planificación en la municipalidad distrital de Salas, el 15% regular, mientras que el 9% la considera muy buena, lo cual evidencia que se tiene una percepción mayor de manera positiva de la presente dimensión. Estos resultados presentan alguna similitud con los de Guaranda (2020), el cual realizó una investigación en una municipalidad de Guayaquil, menciona la importancia de planificar, considerada la etapa de inicio y de punto de partida del proceso administrativo, por lo cual evidenció que se estaba llevando a cabo una buena planificación en dicha entidad, sin embargo, hay un margen de mejora puesto que una proporción de usuarios no estaban satisfechos con la calidad de servicio del mismo.

Con respecto al segundo objetivo específico sobre la relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas, al realizar la prueba Rho de Spearman se halló que su valor fue 0,930 lo cual indica un nivel de correlación positiva muy alta, con un valor de significancia de 0,001 siendo menor a 0,05, con ello permitió aceptar la hipótesis alternativa mostrando una correlación entre ambas variables de estudio, asimismo los resultados de tablas cruzadas (Tabla 8) la dimensión organización, del 100% de

encuestados, el 67% considera muy buena la organización en la municipalidad distrital de Salas, el 20% buena, mientras que el 13% la considera regular, lo cual evidencia que se tiene una percepción mayor de manera positiva de la presente dimensión. Estos resultados presentan alguna similitud con los de Fweltala (2018) en un estudio realizado en una municipalidad de Ecuador, se señala que, una estructura interna y organizativa abierta puede contribuir a mejorar la calidad de la prestación de servicios al consumidor final, proporcionando al cliente servicios de mayor nivel y atracción para los mismos.

En relación al tercer objetivo específico sobre la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas, al realizar la prueba Rho de Spearman se halló que su valor fue 0,612 lo cual indica un nivel de correlación positiva moderada, con un valor de significancia de 0,001 siendo menor a 0,05, con ello permitió aceptar la hipótesis alternativa mostrando una correlación entre ambas variables de estudio, asimismo los resultados de tablas cruzadas (Tabla 9) sostiene que del 100% de encuestados, el 76% considera buena la dirección en la municipalidad distrital de Salas, el 11% muy buena, mientras que el 9% la considera regular y finalmente el 4% considera mala la dirección que se lleva a cabo en la municipalidad, se evidencia que, se tiene una percepción mayor de manera positiva de la presente dimensión en base al apoyo que reciben por parte de sus superiores, considerando que se pone en práctica un liderazgo donde se ven valoradas sus opiniones. Dichos resultados guardan semejanza con los de Pinchi (2018) en su investigación realizada en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima, donde hace mención a la importancia que asume el liderazgo en el papel de la dirección, además de ello se menciona que se debe priorizar el trabajo en equipo de manera conjunta, realizarlo de la forma más equitativa posible, en mención a lo mencionado anteriormente se señala la relevancia de seguir poniendo en práctica el liderazgo participativo dentro de la entidad.

Finalmente, conforme al último objetivo específico sobre la relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas, al realizar la prueba Rho de Spearman se halló que su valor fue 0,589 lo cual indica un nivel de correlación positiva moderada, con un valor de significancia de 0,001 siendo menor a 0,05, con ello permitió

aceptar la hipótesis alternativa mostrando una correlación de manera positiva entre la dimensión control y la calidad de servicio, asimismo los resultados de tablas cruzadas (Tabla 10) evidencia que del 100% de encuestados, el 58% considera buena la dimensión de control en la municipalidad distrital de Salas, el 31% regular, mientras que el 7% la considera muy buena y finalmente el 4% considera mala la dimensión de control que se lleva a cabo en la municipalidad, todo ello evidenciado en las actividades de seguimiento que se realizan para asegurarse del cumplimiento de los objetivos y brindar una buena calidad de servicio a los usuarios. En base a lo mencionado anteriormente, encontramos similitud con lo mencionado por Tang (2021) en su investigación realizada en la municipalidad distrital de Ucayali, donde mencionan la importancia del liderazgo dentro de la organización, así como también las labores de seguimiento y control para verificar el total cumplimiento de los objetivos propuestos, además de la oportunidad de poder aplicar medidas correctivas en tiempo y forma, ello faculta en poder trabajar en las debilidades que se presenten y poder convertirlas poco a poco en fortalezas.

Como limitaciones en el presente estudio se consideró el acceso a la muestra lo cual hace referencia a los trabajadores de la municipalidad, puesto que, realizan sus actividades de manera continua.

Otra de las limitaciones fue la adaptación del cuestionario, revisar teorías y consignar el que calce perfecto con los requerimientos de la presente investigación.

Posterior al análisis realizado de la información, comparando los resultados encontrados con los antecedentes en consideración a nivel internacional, nacional y local, permite afirmar que la presente investigación presenta consistencia y verifica las hipótesis propuestas que guardan relación con los objetivos planteados.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Conforme a lo mencionado en el objetivo general, se determinó la existencia de una relación entre gestión municipal y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas; identificándose un coeficiente de correlación de 0,947, lo cual simbolizó un nivel de relación positiva muy alta, por ende, si la primera variable no se gestiona de manera adecuada, implicará y traerá consecuencias para la segunda y viceversa.

En conformidad a lo mencionado en el objetivo específico 1, se determinó la existencia de una relación entre planificación y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas; hallándose un coeficiente de correlación de 0,859, lo cual representó un nivel de relación positiva alta, por ende, si la planificación no se lleva a cabo de manera adecuada, implicará y traerá consecuencias para la calidad de servicio y viceversa.

Conforme a lo mencionado en el objetivo específico 2, se determinó la existencia de una relación entre la organización y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas; hallándose un coeficiente de correlación de 0,930, lo cual representó un nivel de relación positiva muy alta, por ende, si la organización no se gestiona de manera adecuada traerá consecuencias a la calidad de servicio y viceversa.

Asimismo, concerniente al objetivo específico 3, se determinó la existencia de una relación entre dirección y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas; identificándose un coeficiente de correlación de 0,612, lo cual representó un nivel de relación positiva moderada, por ende, si la dirección no se toma en cuenta de manera adecuada traerá consecuencias para la calidad de servicio y viceversa.

Finalmente, en lo mencionado al objetivo específico 4, se determinó la existencia de una relación entre el control y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas; identificándose un coeficiente de correlación de 0,589, lo cual representó un nivel de relación positiva moderada, por ende, si el control no se lleva a cabo de manera adecuada, implicará y traerá consecuencias para la calidad de servicio y viceversa.

## **4.2. Recomendaciones**

En mención al equipo de trabajo, se recomienda al gerente de la municipalidad mantener un nivel adecuado con respecto a la gestión municipal implementar un programa de capacitación mensual enfocado en el grupo de colaboradores para que así se pueda contar con un equipo con mayor grado de preparación y proyectar una imagen positiva hacia la ciudadanía, el cual impactará en la calidad de servicio a los usuarios, por ello es necesario tener un grupo de colaboradores capacitado para que desempeñe sus funciones de manera correcta, así poder realizar sus actividades en tiempo y forma.

Un factor clave para mejorar la organización de los colaboradores, es realizar el proceso de reinducción o también conocido como un recordatorio de los conocimientos ya asociados a través de procesos de evaluación al personal de trabajo de manera periódica, todo ello se realizará en conjunto con los encargados establecidos por área, los cuales tienen una participación vital para poder realizar una distribución de actividades de manera adecuada teniendo en cuenta los conocimientos de manera óptima, aplicando y realizando de manera eficaz sus actividades y/o funciones, logrando cumplir los objetivos propuestos en tiempo y forma.

Como parte de la mejora en la dirección, se debe reforzar la comunicación en el equipo de trabajo a través de reuniones para que puedan expresar sus dudas e inquietudes, así como también reuniones evaluativas para poder asegurarse del real cumplimiento de los objetivos planteados, es decir un análisis de lo proyectado con lo que se está cumpliendo.

Finalmente, con respecto al control, es importante aquí realizar un monitoreo diario de las acciones que se ejecutan, todo ello se logrará mediante un plan de acción de evaluación que se deberá establecer dentro de la municipalidad a través del gerente de dicha institución, con la finalidad de poder identificar falencias y poder corregirlas en tiempo y forma, además de ello mostrar el compromiso por parte de la alta dirección con todo el personal de trabajo, ello se ejemplifica mediante reuniones periódicas para absolver dudas o inquietudes que puedan surgir en el transcurso de las actividades laborales.

## REFERENCIAS

- Al-Habil, W. (2019). El efecto de algunos factores se encuentra en la gestión del conocimiento en el municipio de Gaza. *Revista IUG de Estudios Económicos y Empresariales, Gaza*.  
<https://www.semanticscholar.org/paper/The-Effect-of-Some-Organizational-Factors-on-the-at-Al-Habil-El-Shorafa/b8a5199d4e4294e2fe1fb713bcf4fb674ce4b660>
- Anguita, J., Labrado, R., & Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *INVESTIGACION*, 8 (31), 527-538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación, guía para su elaboración. *Episteme*.  
[https://www.researchgate.net/publication/27288131\\_El\\_Proyecto\\_de\\_Investigacion\\_Guia\\_para\\_su\\_Elaboracion?enrichId=rgreq-45e4297e058a1be2663db960552c7e42-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI3Mjg4MTMxO0FTOjM1ODU4ODc0NTgzMDQwMEAxNDYyNTA1NjI3Mzc1&el=1\\_x\\_2&\\_esc=pub](https://www.researchgate.net/publication/27288131_El_Proyecto_de_Investigacion_Guia_para_su_Elaboracion?enrichId=rgreq-45e4297e058a1be2663db960552c7e42-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI3Mjg4MTMxO0FTOjM1ODU4ODc0NTgzMDQwMEAxNDYyNTA1NjI3Mzc1&el=1_x_2&_esc=pub)
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión municipal*. Cima.  
[https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460)
- Aukgapuri, E. (2021). *La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica De Los Andes]. Repositorio Institucional UTEA.  
<https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/453/1/La%20gesti%C3%B3n%20municipal%20y%20su%20influencia%20en%20la%20calidad-Aukgapuri%20Huitoccollo%2C%20Eva.PDF#page45>
- Ayala, P., & Blanco, J. (2021). Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, Lima. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87058>
- Barreto, K. (2022). *Gestión de la calidad en la municipalidad distrital de Motupe*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Repositorio Institucional

USAT.

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5324/1/TL\\_BarretoOlivaKarla.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5324/1/TL_BarretoOlivaKarla.pdf)

Bravo, N., y Calle, C. (2023). *Gestión municipal y la seguridad ciudadana en José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2021. [Tesis de grado, Universidad Señor De Sipán]*. Repositorio USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11505/Bravo%20Villegas%2c%20Natalie%20%26%20Calle%20Yactayo%2c%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page48>

Calderó, A. (1998). Modelos de gobierno municipal. *Estudios sobre los gobiernos locales*.

[https://www.estrategialocal.com/\\_es/documentos\\_online/\\_internal/repository/Modelos\\_de\\_Gobierno\\_Municipal.pdf](https://www.estrategialocal.com/_es/documentos_online/_internal/repository/Modelos_de_Gobierno_Municipal.pdf)

Casiano, D., y Cueva, E. (2023). Gestión Pública Regional y Municipal. *Revistas PUCP*.

<https://gobierno.pucp.edu.pe/programa-formacion/gestion-publica-regional-y-municipal/>

Cerda, K. (2018). Auditoría de gestión al Gobierno Autónomo Parroquial Rural de Pano, cantón Tena, provincia Napo. *[Tesis de pregrado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]*.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13099>

Cepeda, J., y Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7291244.pdf>

Chacón, A., y Arteaga, J. (2019). Gestión municipal y buenas prácticas. *Conexiones territoriales*.

<http://desarrollomunicipal.subdere.gov.cl/sites/default/files/Libro%20Gestion%20Municipal%20y%20Buenas%20Practicas%202019.pdf>

Chele, K. (2021) "Auditoría de Gestión de Calidad y su incidencia en el proceso administrativo de la Empresa Pública Municipal de Infraestructura y Servicios de Rastro San Lorenzo de Jipijapa. *[Tesis grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]*. Repositorio UNESUM.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2700>

- Chicama, M. (2022). La gestión por resultados y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chiclayo [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122216>
- Duran, S., Crissien, J., Virviescas, J., y Enrique, J. (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajos en empresas constructoras del Caribe colombiano. *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n13/a17v38n13p24.pdf>
- Euler, C. (2019). *Slideshare*. Slideshare: [https://www.slideshare.net/Euler?utm\\_campaign=profiletracking&utm\\_medium=sssited&utm\\_source=ssslideview](https://www.slideshare.net/Euler?utm_campaign=profiletracking&utm_medium=sssited&utm_source=ssslideview)
- Fueltala, V. (2018). *El modelo de gestión municipal y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado, Ecuador. [Tesis de maestría, Universidad de Posgrado del Estado]*. Repositorio Institucional IAEN. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/4885/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20Ver%C3%B3nica%20Fueltala%20G..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gadea, A. (2000). *Congreso Gob.* [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Guaranda, L. (2020). *Relación de la Gestión Municipal y Participación Ciudadana en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador- 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67919/Guaranda\\_MLB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67919/Guaranda_MLB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación sexta edición*, 6. Ed. Mc Graw hil. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Idalberto, C. (2007). *Introduction to the General theory of administration*. México: MC GRAW – HILL Interamericana Editores, S.A.

- Idalberto, C. (2011). *El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). McGrawHill.  
[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizonte Empresarial*, VIII, 425-437.  
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/download/1648/2355/8129>
- Kirst, E., & Lang, D. (2019). Perspectivas sobre la sostenibilidad integral-orientación en los municipios: Estructuración de los enfoques existentes. *Sostenibilidad*.  
<https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1040>
- McGregor, D. (1971). *Teoría de la organización*. American Management Association.  
[http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/08\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Molina, F., Cruz, I., Álvarez, M., Méndez, N., y Castro, Y. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del. *Retos de la dirección*, 108-120.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v10n2/rdir07216.pdf>
- Montano, J. (2019). *Lifeder*. Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Montecinos, E. (2012). Gestión municipal participativa: entre la nueva gerencia pública y la gobernanza democrática. *Revista Venezolana de Gerencia*, XVII, 345-364.  
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348009.pdf>
- Murillo, J. (2008). Metodología de la investigación capítulo III. *Urbe*.  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0104936/cap03.pdf>
- Neill, D., y Suárez, L. (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala - Ecuador : UTMACH.
- Osborne, D., y Gaebler, T. (1991). La reinención del gobierno. *Revista UPR*. O  
<https://revistas.upr.edu/index.php/ap/article/download/533/487/534>
- Pinchi, K. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, Ucayali, 2017. [Tesis de grado, Universidad Nacional De Ucayali]*.  
 Repositorio Institucional UNU.

<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page70>

Quiroz, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Scielo*.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-99932022000100079](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100079)

Ramió, C. (2008). El modelo directivo en las entidades locales. *Revista internacional de organizaciones*. <http://www.revista-rio.org> ISSN: 2013-570X eISSN: 1886-4171

Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz\\_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page116](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page116)

Saavedra, E. (2019). *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de Chiclayo – Sunarp, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG.  
[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evila\\_Marisol\\_Saavedra\\_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evila_Marisol_Saavedra_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Silva, E. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque - 2018*. [Tesis de grado, Universidad Señor De Sipán]. Repositorio Institucional USS.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5572/Silva%20Vargas%20Edison%20Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tang, J. (2021). *Gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Nacional De Ucayali]. Repositorio Institucional UNU.  
[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5225/B03\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_2021\\_T\\_JHON-TANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5225/B03_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_JHON-TANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zambrano, J. (2020). Auditoria de gestión para evaluar procesos administrativos y operativos en la dirección distrital, la Libertad –Salinas. [*Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil*]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51450>

## ANEXOS

### Anexo N°01 Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>						
<b>GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2023</b>						
<b>Línea de investigación: Gestión Empresarial y Emprendimiento</b>						
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1</b>			
¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas?	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.	Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.			Plan estratégico institucional.	1
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Planificación	Plan operativo institucional.	2
¿De qué manera la planificación se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas?	Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.	Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.	<b>Gestión municipal</b>		Documentos de gestión.	3
					Procedimientos institucionales.	4
					Cumplimiento de objetivos.	5
					Estructura orgánica.	6
				Organización	Líneas de autoridad y responsabilidad.	7
					Clima laboral.	8
					Distribución de recursos.	9
					Distribución de cargos.	10
					Supervisión.	11
				Dirección	Liderazgo.	12
					Motivación.	13
					Trabajo en equipo.	14

¿De qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas?	Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.	Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.	<b>Variable 2</b>	<b>Dimensiones</b>	Control	Comunicación.	15
						Evaluación de desempeño	16
						Estándares o metas	17
						Supervisión de sistemas	18
¿De qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas?	Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.	Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.	<b>Calidad de servicio</b>	<b>Dimensiones</b>		Capacitación	19-20
					Intangibilidad	Rapidez de respuesta	21 -22
						Mejora del servicio	23 -24.
					Heterogeneidad	No estandarización	25 -26
						Heterogeneidad	27 – 28
					Inseparabilidad	Producción y consumo de servicio simultáneos.	29 -31
Observación de los procesos del servicio.	32 -33						

## Anexo N° 02 Cuestionarios

### **Cuestionario para medir la gestión municipal**

**INTRODUCCIÓN:** El presente cuestionario tiene el propósito de obtener información respecto a la gestión municipal, con respecto a la municipalidad distrital de Salas; por lo cual le solicitamos de manera cordial que sus respuestas sean objetivas y claras, de tal manera será de suma importancia para el mejoramiento de la entidad. Esta información proporcionada será de manera confidencial, en forma anónima; agradecemos su gentil participación.

**Sexo:** M \_\_\_ F \_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ años

### **CUESTIONARIO**

En el siguiente cuadro marcar con un aspa (x) sus respuestas sobre, **LA GESTIÓN MUNICIPAL** que le brinda la entidad, cuya respuesta será evaluada de acuerdo a su percepción como colaborador; usando la escala de Likert del 1 a 5, donde:

---

Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

---

Nº	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Planificación</b>						
1	Se plantea un Plan estratégico institucional adecuado para lograr las metas y objetivos.					
2	Se implementa un Plan operativo institucional adecuado para lograr las metas y objetivos planteados.					
3	Los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios sobre los documentos de gestión.					
4	Los procedimientos son claramente definidos.					
5	Se determinan las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.					
<b>Dimensión 2: Organización</b>						
6	La Estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en el cumplimiento de mis funciones.					
7	Existen líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas.					
8	Se percibe un buen clima laboral dentro de la municipalidad.					
9	Se realiza una distribución responsable de recursos entre las diferentes áreas.					
10	Se realiza una distribución de los cargos en base a habilidades y actitudes.					
<b>Dimensión 3: Dirección</b>						
11	Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad.					
12	Se ejerce un adecuado liderazgo en la Municipalidad.					

13	En la municipalidad se motiva permanentemente a los servidores para el cumplimiento de sus funciones.					
14	En la Municipalidad se promueve el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.					
15	Existe flujo de información constante entre subgerentes de área y colaboradores.					
<b>Dimensión 4: Control</b>						
16	Se realiza la evaluación para medir el desempeño de los servidores.					
17	Las metas de cada área de la Municipalidad se plantean en base a las necesidades de la entidad.					
18	En la Municipalidad se supervisa los sistemas utilizados.					
19	La municipalidad brinda capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño.					
20	Se aplican medidas correctivas frente a errores cometidos.					

### **Cuestionario para medir la calidad de servicio**

**INTRODUCCIÓN:** El presente cuestionario tiene el propósito de obtener información respecto a la calidad de servicio, con respecto a la municipalidad distrital de Salas; por lo cual le solicitamos de manera cordial que sus respuestas sean objetivas y claras, de tal manera será de suma importancia para el mejoramiento de la entidad. Esta información proporcionada será de manera confidencial, en forma anónima; agradecemos su gentil participación.

**Sexo:** M \_\_\_ F \_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ años

### **CUESTIONARIO**

En el siguiente cuadro marcar con un aspa (x) sus respuestas sobre, **LA CALIDAD DE SERVICIO** que le brinda la municipalidad, cuya respuesta será evaluada de acuerdo a su percepción como usuario; usando la escala de Likert del 1 a 5, donde:

---

Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

---

Nº	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Intangibilidad</b>						
1	La municipalidad brinda un buen servicio desde la primera vez que lo solicita el usuario.					
2	En la municipalidad se muestra un sincero interés por solucionar los problemas de los usuarios.					
3	La municipalidad brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.					

4	La calidad de los servicios brindados en la municipalidad han ido mejorando con el paso de tiempo.						
<b>Dimensión 2: Heterogeneidad</b>							
5	Los servicios brindados en la municipalidad se encuentran estandarizados.						
6	Los servicios brindados en la municipalidad favorece a todos los usuarios por igual.						
7	La atención brindada a los usuarios es personalizada de acuerdo con el servicio que se busca.						
8	La calidad del servicio brindado se encuentra generalizada a todos los servicios.						
<b>Dimensión 3: Inseparabilidad</b>							
9	La gestión del servicio desarrollada en la municipalidad sigue un patrón definido.						
10	Los servicios brindados están acordes con lo que requiere el usuario.						
11	En la municipalidad se le brinda la posibilidad al usuario de realizar trámites simultáneos.						
12	El proceso del servicio de la Municipalidad permite brindar asistencia a los usuarios satisfaciendo sus necesidades.						
13	El resultado final del proceso del servicio es adecuado para todos los usuarios.						

**Anexo N°03 Validación del Instrumento.**

<b>INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS</b>	
Nombre del juez	Homero Teófilo Zegarra Escudero
Profesión	Mg. Administración de Empresas
Especialidad	Administración y Dirección de Empresas
Experiencia en capacidad de años	11 años
Cargo	Docente en IFB Certus
<b>GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2023.</b>	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
Nombre	- Salvador Correa Luxabet Lindaura
Especialidad	Administración
Instrumento evaluado	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.
	<b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.  Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.  Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.  Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

<b>DETALLE DE LOS ÍTEMES DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 33 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta las revisiones de la literatura. El cuestionario está conformado bajo la escala de Likert con las siguientes alternativas: 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
<b>GESTIÓN MUNICIPAL</b>	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>	
1. Se plantea un Plan estratégico institucional adecuado para lograr las metas y objetivos.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Se implementa un Plan operativo institucional adecuado para lograr las metas y objetivos planteados.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios sobre los documentos de gestión.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Los procedimientos son claramente definidos.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Se determinan las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión 2: Organización</b>	
6. La Estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en el cumplimiento de mis funciones.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

7. Existen líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Se percibe un buen clima laboral dentro de la municipalidad.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. Se realiza una distribución responsable de recursos entre las diferentes áreas.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Se realiza una distribución de los cargos en base a habilidades y actitudes.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión 3: Dirección</b>	
11. Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. Se ejerce un adecuado liderazgo en la Municipalidad.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. En la municipalidad se motiva permanentemente a los servidores para el cumplimiento de sus funciones.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. En la Municipalidad se promueve el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

15. Existe flujo de información constante entre subgerentes de área y colaboradores.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión 4: Control</b>	
16. Se realiza la evaluación para medir el desempeño de los servidores.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Las metas de cada área de la Municipalidad se plantean en base a las necesidades de la entidad.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. En la Municipalidad se supervisa los sistemas utilizados.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. La municipalidad brinda capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. Se aplican medidas correctivas frente a errores cometidos.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>PROMEDIO OBTENIDO</b>	N°TA: 100%                      TD: ____
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	
<b>Dimensión 1: Intangibilidad</b>	

1. La municipalidad brinda un buen servicio desde la primera vez que lo solicita el usuario.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. En la municipalidad se muestra un sincero interés por solucionar los problemas de los usuarios.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. La municipalidad brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. La calidad de los servicios brindados en la municipalidad han ido mejorando con el paso de tiempo.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión 2: Heterogeneidad</b>	
5. Los servicios brindados en la municipalidad se encuentran estandarizados.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Los servicios brindados en la municipalidad favorece a todos los usuarios por igual.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. La atención brindada a los usuarios es personalizada de acuerdo con el servicio que se busca.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. La calidad del servicio brindado se encuentra generalizada a todos los servicios.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<b>Dimensión 3: Inseparabilidad</b>	
9. La gestión del servicio desarrollada en la municipalidad sigue un patrón definido.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Los servicios brindados están acordes con lo que requiere el usuario.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. En la municipalidad se le brinda la posibilidad al usuario de realizar trámites simultáneos.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. El proceso del servicio de la Municipalidad permite brindar asistencia a los usuarios satisfaciendo sus necesidades.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. El resultado final del proceso del servicio es adecuado para todos los usuarios.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>PROMEDIO OBTENIDO</b>	Nº TA: <u>100%</u> TD: _____
<b>COMENTARIO GENERAL</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	



**JUEZ EXPERTO  
REGUC: 007997**

<b>INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS</b>	
Nombre del juez	Julio Cesar Valera Aredo
Profesión	Mg. En administración
Especialidad	Administración de negocios
Experiencia en capacidad de años	35 años
Cargo	Jefe Unidad postgrado Autoevaluación y Acreditación FACEM
<b>GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2023.</b>	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
Nombre	- Salvador Correa Luxabet Lindaura
Especialidad	Administración
Instrumento evaluado	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.
	<b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.  Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.  Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.  Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 33 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta las revisiones de la literatura. El cuestionario está conformado bajo la escala de Likert con las siguientes alternativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en desacuerdo</li> <li>2. Desacuerdo</li> <li>3. Indiferente</li> <li>4. De acuerdo</li> <li>5. Totalmente de acuerdo</li> </ol>
<b>GESTIÓN MUNICIPAL</b>	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>	
<p>1. Se plantea un Plan estratégico institucional adecuado para lograr las metas y objetivos.</p>	<p>TA ( x )                      TD (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Se implementa un Plan operativo institucional adecuado para lograr las metas y objetivos planteados.</p>	<p>TA ( x )                      TD (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios sobre los documentos de gestión.</p>	<p>TA ( x )                      TD (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Los procedimientos son claramente definidos.</p>	<p>TA ( x )                      TD (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Se determinan las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.</p>	<p>TA ( x )                      TD (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>Dimensión 2: Organización</b>	
<p>6. La Estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en el cumplimiento de mis funciones.</p>	<p>TA ( x )                      TD (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

7. Existen líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Se percibe un buen clima laboral dentro de la municipalidad.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. Se realiza una distribución responsable de recursos entre las diferentes áreas.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Se realiza una distribución de los cargos en base a habilidades y actitudes.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión 3: Dirección</b>	
11. Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. Se ejerce un adecuado liderazgo en la Municipalidad.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. En la municipalidad se motiva permanentemente a los servidores para el cumplimiento de sus funciones.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. En la Municipalidad se promueve el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

15. Existe flujo de información constante entre subgerentes de área y colaboradores.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión 4: Control</b>	
16. Se realiza la evaluación para medir el desempeño de los servidores.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Las metas de cada área de la Municipalidad se plantean en base a las necesidades de la entidad.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. En la Municipalidad se supervisa los sistemas utilizados.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. La municipalidad brinda capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. Se aplican medidas correctivas frente a errores cometidos.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>PROMEDIO OBTENIDO</b>	N°TA: 100%                      TD: ____
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	
<b>Dimensión 1: Intangibilidad</b>	

1. La municipalidad brinda un buen servicio desde la primera vez que lo solicita el usuario.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. En la municipalidad se muestra un sincero interés por solucionar los problemas de los usuarios.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. La municipalidad brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. La calidad de los servicios brindados en la municipalidad han ido mejorando con el paso de tiempo.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión 2: Heterogeneidad</b>	
5. Los servicios brindados en la municipalidad se encuentran estandarizados.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Los servicios brindados en la municipalidad favorece a todos los usuarios por igual.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. La atención brindada a los usuarios es personalizada de acuerdo con el servicio que se busca.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. La calidad del servicio brindado se encuentra generalizada a todos los servicios.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Dimensión 3: Inseparabilidad	
9. La gestión del servicio desarrollada en la municipalidad sigue un patrón definido.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Los servicios brindados están acordes con lo que requiere el usuario.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. En la municipalidad se le brinda la posibilidad al usuario de realizar trámites simultáneos.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. El proceso del servicio de la Municipalidad permite brindar asistencia a los usuarios satisfaciendo sus necesidades.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. El resultado final del proceso del servicio es adecuado para todos los usuarios.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA: <u>100%</u> TD: _____
<b>COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	




---

**JUEZ EXPERTO**

<b>INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS</b>	
Nombre del juez	Diana Lisbeth Valdivia Andrade
Profesión	Mg. Administración de empresa
Especialidad	Gestión Pública
Experiencia en capacidad de años	06 años
Cargo	Jefe de logística y patrimonio en la municipalidad distrital de Santa Rosa
<b>GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2023.</b>	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
Nombre	- Salvador Correa Luxabet Lindaura
Especialidad	Administración
Instrumento evaluado	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.
	<b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.  Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.  Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.  Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 33 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta las revisiones de la literatura. El cuestionario está conformado bajo la escala de Likert con las siguientes alternativas: 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
<b>GESTIÓN MUNICIPAL</b>	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>	
1. Se plantea un Plan estratégico institucional adecuado para lograr las metas y objetivos.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Se implementa un Plan operativo institucional adecuado para lograr las metas y objetivos planteados.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios sobre los documentos de gestión.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Los procedimientos son claramente definidos.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Se determinan las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión 2: Organización</b>	
6. La Estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en el cumplimiento de mis funciones.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

7. Existen líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Se percibe un buen clima laboral dentro de la municipalidad.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. Se realiza una distribución responsable de recursos entre las diferentes áreas.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Se realiza una distribución de los cargos en base a habilidades y actitudes.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión 3: Dirección</b>	
11. Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. Se ejerce un adecuado liderazgo en la Municipalidad.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. En la municipalidad se motiva permanentemente a los servidores para el cumplimiento de sus funciones.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. En la Municipalidad se promueve el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

15. Existe flujo de información constante entre subgerentes de área y colaboradores.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión 4: Control</b>	
16. Se realiza la evaluación para medir el desempeño de los servidores.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Las metas de cada área de la Municipalidad se plantean en base a las necesidades de la entidad.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. En la Municipalidad se supervisa los sistemas utilizados.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. La municipalidad brinda capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. Se aplican medidas correctivas frente a errores cometidos.	TA ( x )                      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>PROMEDIO OBTENIDO</b>	N°TA: 100%                      TD: ____
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	
<b>Dimensión 1: Intangibilidad</b>	

1. La municipalidad brinda un buen servicio desde la primera vez que lo solicita el usuario.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. En la municipalidad se muestra un sincero interés por solucionar los problemas de los usuarios.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. La municipalidad brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. La calidad de los servicios brindados en la municipalidad han ido mejorando con el paso de tiempo.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión 2: Heterogeneidad</b>	
5. Los servicios brindados en la municipalidad se encuentran estandarizados.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Los servicios brindados en la municipalidad favorece a todos los usuarios por igual.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. La atención brindada a los usuarios es personalizada de acuerdo con el servicio que se busca.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. La calidad del servicio brindado se encuentra generalizada a todos los servicios.	TA ( x )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Dimensión 3: Inseparabilidad	
9. La gestión del servicio desarrollada en la municipalidad sigue un patrón definido.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Los servicios brindados están acordes con lo que requiere el usuario.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. En la municipalidad se le brinda la posibilidad al usuario de realizar trámites simultáneos.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. El proceso del servicio de la Municipalidad permite brindar asistencia a los usuarios satisfaciendo sus necesidades.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. El resultado final del proceso del servicio es adecuado para todos los usuarios.	TA ( x )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA: <u>100%</u> TD: _____
<b>COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	



\_\_\_\_\_  
JUEZ EXPERTO

Anexo N°04 Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación.



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS**  
**GERENCIA MUNICIPAL**  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



**CONSTANCIA DE AUTORIZACION**

Yo, JOSE ALBERTO PAIRAZAMAN GOICOCHEA, identificado con DNI N° 47405090, en calidad de GERENTE MUNICIPAL de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS:

**AUTORIZO;**

A la señorita LUXABET LINDAURA SALVADOR CORREA, identificada con DNI N° 75466261, egresada de la Universidad Señor de Sipán, de la Carrera Profesional de Administración de Empresas, para que utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de la elaboración de la tesis titulada **GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2023**; el mismo que viene desarrollando para la obtención del TITULO PROFESIONAL en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán.

Municipalidad distrital de Salas  
  
Ing. José Alberto Pairazaman Goicochea  
GERENTE MUNICIPAL

Salas, 19 de setiembre del 2023.



## Anexo N°05 Resolución de proyecto



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0508-2023-FACEM-USS

Pimentel, 10 de octubre de 2023

#### VISTO:

El Oficio N°0276-2023/FACEM-DA-USS de fecha 09 de octubre del 2023, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 10/10/2023, donde solicita la designación de Asesor de Tesis, de la egresado de la EP de Administración, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 67° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

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

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR**, como Asesor de Tesis del egresado de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
1	SALVADOR CORREA LUXABET LINDAURA	GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2023	DR. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**USS** Dr. Luis Gerardo Gómez Jacinto  
Decano Facultad de Ciencias  
Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.



**USS** Mg. Livet Susperly Silva González  
Secretaria Académica Facultad de  
Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

Cc. Escuela / Archivo

## Anexo N°06 T1

	<b>AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (LICENCIA DE USO)</b>	Código:	F1.PP2- PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	20/05/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 21 de mayo del 2024.

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

Luxabet Lindaura Salvador Correa con DNI 75466261.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada:

**GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2023**, presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, Programa de estudios de Ciencias Empresariales, por medio del presente escrito autorizo 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 investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://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/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 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
Luxabet Lindaura Salvador Correa	75466261	

Anexo N°7 Evidencias





## Anexo N°8 Acta de revisión de similitud de la investigación

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2023**

AUTOR

**Luxabet Lindaura Salvador Correa**

RECuento DE PALABRAS

**12207 Words**

RECuento DE CARACTERES

**66597 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**51 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**274.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 1, 2024 10:44 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 1, 2024 10:45 AM GMT-5**

#### ● 23% de similitud general

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

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 5% 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 N°9 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°0507-2023-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, Luxabet Lindauro Salvador Correa, con su tesis Titulada **GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2023.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% 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° 145-2022/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 01 de abril de 2024.

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.