



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS,
CAJAMARCA, 2022**

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

Autor:

Bach. Vasquez Tarrillo Wilder

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5337-1508>

Asesor:

Dr. Mego Nuñez Onesimo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2024

APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

**GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CHANCAY BAÑOS, CAJAMARCA, 2022**

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo Firma

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

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

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

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

GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS, CAJAMARCA, 2022

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

En virtud de lo antes mencionado, firma:

VASQUEZ TARRILLO WILDER	DNI: 44726772	
-------------------------	---------------	--

Pimentel, 1 de marzo del 2024.

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, salud y sabiduría para seguir adelante y darme fuerzas para continuar en este proceso tan importante de mi formación profesional.

A mis hijos, Michael Jackson, Thais Ariana, por ser mi principal motivación que me levante cada día esforzándome por el presente y el mañana, es lo más maravilloso que tengo en mi vida.

A mi esposa, Alicia, por su apoyo y ánimo que me brinda día a día para lograr alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

Dedico este trabajo a mis amados padres, y hermanos, quienes han sido y son lo más hermoso de mi vida.

Wilder Vásquez

AGRADECIMIENTO

Agradezco por este trabajo a la Universidad
Señor de Sipán, en especial a mi asesor, el Dr.
Onésimo Mego Núñez, por todas sus enseñanzas y
porque esto no se hubiese podido lograr sin su soporte
académico y acertada retroalimentación.

Wilder Vásquez

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022. La formulación del problema se presentó a través de la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022? Fue de Tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, teniendo como muestra a 327 usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario constituido por cuarenta (40) reactivos relacionados a ambas variables pesquisadas. Los resultados obtenidos mostraron que, al establecer el nivel de correlación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, se usó el programa estadístico SPSS para hallar el nivel de correlación por medio de la fórmula de Rho de Spearman siendo el resultado 0.710** de significancia bilateral de 0.01. Por lo tanto, se concluyó que, se afirma la hipótesis general como positiva mostrando que, la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, es positiva.

Palabras claves: Gestión municipal, gestión edil, calidad de servicio, atención al usuario, escala SERVQUAL.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between municipal management and the quality of user service in the District Municipality of Chancay Baños, Cajamarca, 2022. The formulation of the problem was presented through the following question: What is the relationship between municipal management and the quality of service to the user in the District Municipality of Chancay Baños, Cajamarca, 2022? It was a descriptive, correlational, non-experimental design, with a sample of 327 users of the District Municipality of Chancay Baños, Cajamarca, to whom a survey was applied as a technique and a questionnaire made up of forty (40) items related to both variables was used as an instrument. The results obtained showed that, when establishing the level of correlation between municipal management and the quality of service to the user in the District Municipality of Chancay Baños, Cajamarca, 2022, the SPSS statistical program was used to find the level of correlation by means of Spearman's Rho formula, the result being 0.710** of bilateral significance of 0.01. Therefore, it was concluded that the general hypothesis is affirmed as positive, showing that the relationship between municipal management and the quality of service to the user in the District Municipality of Chancay Baños, Cajamarca, 2022, is positive.

Keywords: Municipal management, municipality management, quality of service, user service, SERVQUAL scale.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	24
1.3. Hipótesis.....	25
1.4. Objetivos.....	25
1.5. Teorías relacionadas al tema.....	26
II. MÉTODO	39
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	39
2.2. Variables, Operacionalización.....	40
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección.....	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	44
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	47
2.6. Criterios éticos.....	47
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
3.1. Resultados.....	49
3.2. Discusión.....	54
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
4.1. Conclusiones.....	57
4.2. Recomendaciones.....	59
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones de Gestión Municipal	29
Figura 2. Dimensiones de Calidad de Servicios	34
Figura 3. <i>Nivel de la Variable Gestión Municipal</i>	49
Figura 4. <i>Nivel de la Variable Calidad de Servicio</i>	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización Variable 1</i>	41
Tabla 2 <i>Operacionalización Variable 2</i>	42
Tabla 3. <i>Población de estudio</i>	43
Tabla 4. <i>Resumen del instrumento de recolección</i>	45
Tabla 5. <i>Expertos para validez del instrumento</i>	46
Tabla 6. <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	46
Tabla 7. <i>Alfa de Cronbach del instrumento</i>	47
Tabla 8. <i>Nivel de la Variable Gestión Municipal</i>	49
Tabla 9. <i>Nivel de la Variable Calidad de Servicio</i>	50
Tabla 10. <i>Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov</i>	51
Tabla 11. <i>Nivel de correlación de las variables</i>	51
Tabla 12. <i>Nivel de correlación entre las dimensiones de la variable Gestión Municipal y la variable Calidad de Servicio</i>	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	67
Anexo 2. Operacionalización de las variables	68
Anexo 3. Instrumento de recolección	78
Anexo 4. Validez del instrumento	86
Anexo 5. Confiabilidad del instrumento	110
Anexo 6. Carta de presentación para realizar caso de estudio; Error! Marcador no definido.	
Anexo 7. Carta de aceptación para realizar caso de estudio.....	113
Anexo 8. Resolución de Proyecto de Tesis	114
Anexo 9. Formato T1	117
Anexo 10. Evidencias fotográficas	118
Anexo 11. Reporte Turnitin	121
Anexo 12. Acta de originalidad.....	122

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Las municipalidades son instituciones públicas, ya sean de naturaleza distrital, provincial o departamental que tienen como función mayor, la responsabilidad de garantizar que la totalidad de conciudadanos reciban los servicios para satisfacer sus necesidades básicas, logrando establecer buenos niveles de Calidad de Servicio (CS). Por ello es que, las municipalidades, al ser parte indiscutible de la esfera de gobierno de mayor cercanía a la ciudadanía y ser representantes de los ciudadanos deben, mediante una correcta Gestión Municipal (GM) brindar servicios en sus diversas formas de maneras asequibles ya que, “estos servicios tienen un efecto directo e inminente en la calidad de vida de los ciudadanos de una comunidad en específico” (Mbassi, Mbarga, & Ndeme, 2019, pág. 112).

Živković et al. (2019), en Belgrado, Serbia, en un estudio desplegado para determinar la CS de los municipios de Bratunac, Milici y Srebrenica en Bosnia y Herzegovina, se evidenció que, la CS en dichos municipios bosnioherzegovinos, desde las perspectivas de los clientes, no era satisfactoria, es decir, que existían importantes diferencias entre las expectativas de las clientelas y sus percepciones de cada uno de los determinantes de la CS, principalmente la fiabilidad y la responsabilidad del servicio. En consecuencia, los municipios tienen una noción clara sobre dónde centrar las mejoras, por lo que, deberían mejorar sus resultados en todas las dimensiones de servicio observadas para aumentar la satisfacción de los ciudadanos bosnioherzegovinos, ya que éstos esperan más de lo que realmente obtienen de los servicios prestados por estas instituciones, por lo que con una buena gestión municipal se podrá solucionar.

Gobena (2019), en Nekemte, Etiopía, en un estudio para evaluar el nivel general de la CS en un municipio local etíope reveló que, suministrar servicios públicos con valiosos estándares de calidad y rentables no es una tarea de gran facilidad en este tipo de

instituciones públicas. Ello implica la creación de entidades con los enfoques adecuados, establecer modos claros de prestar servicios y poner a las personas de mayor idoneidad apropiadas para que puedan dar respuesta con claridad y pertinencia a los requerimientos de las ciudadanías, por intermedio de la usanza de una correcta gestión municipal. Para ello, es necesario contar con una combinación de buena elaboración de políticas públicas, una aplicación satisfactoria, una comprensión real de las expectativas y los requerimientos de las ciudadanías, tecnologías y recursos adecuados, una cultura organizativa receptiva y funcionarios ediles bien formado. Por ello es que la GM y la CS son conceptos que van de la mano.

Sibonde (2019), en Ciudad del Cabo, Sudáfrica, reveló que, las municipalidades son actores importantes en la distribución de servicios a la ciudadanía, por lo que deben de contar con una correcta gestión municipal para de este modo servir una CS idónea. El mandato de un municipio, según las leyes de cada país, es garantizar que las prestaciones de servicios de las que es responsable, satisfagan las necesidades básicas de los ciudadanos, por lo que es vital contar con altos niveles de CS para que las organizaciones mantengan su ventaja competitiva en el entorno actual. En este estudio se encontró una asociación positiva entre la GM y la CS edil, lo que lleva a la conclusión de que una correcta gestión edil permite prestar servicios de calidad.

López (2020), en Huánuco, reveló que, actualmente, en un momento en el que la conceptualización de mejora de los servicios básicos elementales tiene como objeto próximo el perfeccionamiento de la calidad de vida de las ciudadanías y se está aplicando en las ciudades del Perú, el papel de la medición del funcionamiento de las municipalidades en relación con la CS que le brinda a los ciudadanos es cada vez mayor. El autor manifestó que los ciudadanos percibieron un nivel regular en cuanto a la GM y a la CS entregado para con ellos, evidenciándose deficiencias en cuanto a gobernabilidad democrática y proyectos y servicios. Con ello quedó evidenciado que, la gestión municipal está incrustada en la CS que

se suministra a los connacionales huanuqueños, que son sus clientes internos, y que son justamente los que determinan la mejora de la CS asegurando la competitividad con criterios de excelencia.

Castillo et al. (2020), en San Martín, revelaron que, las municipalidades son las instituciones público peruanas más cercana a los ciudadanos, por lo que éstas deben estar atenta a sus demandas debiendo aportar soluciones rápidas, eficaces y eficientes favorecidas por una correcta gestión municipal. Por ello, la gestión municipal requiere de modelos de gestión que permitan insertarse en la vertiginosa dinámica de mercados que, en demasía, cada vez gozan de mayor competitividad y exigencia, basados en criterios de excelencia hacia el ciudadano. Una correcta gestión municipal ofrece una magnífica oportunidad para afrontar con éxito los difíciles retos que están superando las instituciones público peruanas y especialmente los municipios locales de la región San Martín, considerando que los ciudadanos buscan cada vez más contar con una excelente calidad de servicio, no siendo ajeno el público sanmartiniano.

Izquierdo (2021), en Pimentel, reveló que, en este caso específico de la CS en lo que atañe a instituciones estatales peruanas, muestra diversidad de problemáticas tales como, flujos de información deficientes, flujos lentos en trámites documentarios y una cooperación deficiente entre las unidades organizacionales que pertenecen a una misma institución de este tipo. Con frecuencia se puede observar la ausencia de una correcta gestión municipal adecuada, lo que conduce a la autonomización de los objetivos organizacionales. Una nueva conceptualización, que se interrelaciona con el ejercicio de las administraciones públicas en los tiempos modernos, se denomina gestión municipal. La confianza en la administración pública, más específicamente en las municipalidades, hoy por hoy es reducida. Su reconstrucción será posibilitada gracias al despliegue de estrategias de gestión municipal que acrecienten los niveles de CS percibidos por la ciudadanía.

La Municipalidad Distrital de Chancaybaños (MD-CHANCA YBAÑOS) es una institución pública peruana con sede en el Jirón 13 de Junio N° 560, en el distrito de Chancaybaños, provincia de Santa Cruz, departamento de Cajamarca. La MD-CHANCA YBAÑOS, mediante ordenanza municipal N° 001-2020-MDCHB, de fecha 4 de marzo del 2020, aprobó el programa municipal de ciudadanía ambiental, cultura y educación 2020-2022, para el acatamiento de las líneas de acción previamente mencionadas, desplegando acciones y operaciones que buscan contribuir a la consecución de las metas organizacionales. Con ello se busca el mejoramiento la CS en cuanto a tres pilares fundamentales: la participación y ciudadanía ambiental, comunicación y cultura ambiental y, educación ambiental.

A pesar de los esfuerzos año tras año de brindar una excelente calidad de servicio, aún sigue existiendo una brecha en cuanto a la misma. Se han evidenciado deficiencias en cuanto a inestabilidad política local por parte de las autoridades ediles, no se viene siguiendo una hoja de ruta municipal, los funcionarios públicos de las diversas gerencias desconocen las metas organizacionales, la estructura organizacional dista mucho de verse con solidez institucional, existen duplicidades de funciones, la incompetencia de muchos colaboradores de diversas áreas, infraestructura deteriorada, carencia de un trabajo organizado en equipo, demoras en los plazos de entrega de los diversos documentos gestionados, no se monitorean los avances, tiempos muertos, entre otros que terminan por desembocar sensaciones de malestar en la ciudadanía a raíz de una CS que los pobladores, la misma que perciben como de nivel bajo.

Por esta razón, en la presente investigación se procura determinar la correlación existente entre la GM y la CS al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

En cuanto a los antecedentes a nivel internacional se tienen los siguientes:

Albuainain et al. (2021), realizaron la investigación, “*The relationship between total quality management and service quality in Department of Municipal Affairs and Transport of UAE*”, en la Management & Science University, en Selangor, Malasia. Se adjudicaron como objetivo general, reconocer el nivel de correlación acaecida entre la CS y la GM en una agencia de gobierno emiratí. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, correlacional, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron la totalidad de usuarios de agencia de gobierno emiratí, seleccionando como muestra a 392 usuarios de la cantidad precedente. A ellos asignaron un cuestionario mixto constituido por 24 reactivos. Los resultados reflejaron que, la CS sí se correlacionaba con las dimensiones de la GM, verbigracia, Toma de decisiones ($r_s=0.570^{**}$), Orientación al cliente ($r_s=0.409^{**}$), Liderazgo ($r_s=0.379^{**}$), Asuntos y procesos ediles ($r_s=0.427^{**}$), Mejora continua ($r_s=0.472^{**}$), Gestión de las relaciones ($r_s=0.580^{**}$) y Compromiso de las personas ($r_s=0.580^{**}$). Se concluyó que, la CS y la GM en una agencia de gobierno emiratí se correlacionaban de manera positiva con un $r_s=0.479^{**}$.

Gutiérrez & Díaz (2021), concretó la investigación, “Calidad del servicio desde la escala SERVQUAL en la banca pública, Municipio Cárdenas, Estado Táchira”, en la Universidad de Los Andes, en Mérida, Venezuela. Se adjudicaron como objetivo general, establecer el nivel de CS en las oficinas públicas de dicha municipalidad cardenal. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, exploratorio, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron 19105 usuarios de dichas oficinas públicas, seleccionando como muestra a 377 usuarios de la cantidad poblacional. A ellos asignaron un cuestionario constituido por 22 reactivos. Los resultados reflejaron que, el nivel de CS promedio percibido por los usuarios era de -3.07 quedando evidenciado que, las expectativas de los usuarios que acudían a las oficinas es mucho más amplio que la CS que les venían otorgando el Municipio de Cárdenas. Se concluyó que, existen debilidades en la CS en las oficinas públicas de dicha municipalidad cardenal tales como, desviaciones, incumplimientos, restricciones, deficiencias, retrasos, entre otros.

Afroj et al. (2021), concretaron la investigación, "*Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh*", en la Bangladesh University of Engineering and Technology, en Daca, Bangladesh. Se adjudicaron como objetivo, establecer el nivel de la CS municipal percibido por los pobladores de la megaciudad de Daca. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron la totalidad de ciudadanos que son cabeza de hogar en dicha ciudad bangladesí los cuales ascienden a 670'000, seleccionando como muestra a 384 de la cantidad precedente. A ellos asignaron un cuestionario constituido por 22 reactivos basados en la escala SERVQUAL. Los resultados reflejaron que, todas las dimensiones de la CS municipal estaban en niveles bajos considerando una escala del 0 al 5, verbigracia, Tangibilidad (3.37), Fiabilidad (2.93), Responsabilidad (3.08), Seguridad (2.98) y Empatía (3.40). Se concluyó que, la población daguestaní estaba moderadamente satisfecha (63,3%) con la CS municipal existente, la misma que aún tiene potencial de mejoras.

Živković et al. (2019), concretaron la investigación, "*Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model*" en la University of Belgrade, en Belgrado, Serbia. Se adjudicaron como objetivo, establecer el nivel de la CS de los municipios de Bratunac, Milici y Srebrenica en Bosnia y Herzegovina. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron 47'000 habitantes pertenecientes a dichos municipios de Srebrenica, Bratunac y Milici en dicho país bosnioherzegovino, seleccionando como muestra a 300 ciudadanos de la cantidad poblacional. A ellos asignaron un cuestionario constituido por 24 reactivos. Los resultados reflejaron que, todas las dimensiones de la CS municipal estaban en niveles bajos considerando una escala de siete puntos, verbigracia, Tangibilidad (4.5329), Fiabilidad (4.1605), Responsabilidad (4.1490), Seguridad (4.3707) y Empatía (4.3210). Se concluyó que, la calidad de los servicios municipales percibida por los habitantes pertenecientes a

dichos municipios de Srebrenica, Bratunac y Milici era baja, evidenciándose que dichos tales ciudadanos no estaban satisfechos con ninguna de las dimensiones de la CS y en particular esperaban más de las dimensiones Responsabilidad y Fiabilidad.

Monteiro (2018), concretó la investigación, “Avaliação da qualidade em serviços públicos: o modelo SERVQUAL”, en la Universidade de Aveiro, en Aveiro, Portugal. Se adjudicaron como objetivo general, establecer el nivel de CS público de la Ventanilla Única de un ayuntamiento municipal portugués. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, exploratorio, con diseño no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron 1400 usuarios de la Ventanilla Única de un ayuntamiento municipal portugués, seleccionando como muestra a 74 usuarios de la cantidad poblacional. A ellos asignaron un cuestionario constituido por 22 reactivos. Los resultados reflejaron que, gran parte de la totalidad de usuarios se distinguían satisfechos con el servicio prestado, sólo el 2,70% de los usuarios están totalmente insatisfechos, también se observó que el 16,22% de los usuarios no están ni satisfechos ni insatisfechos, y que el 27,02% de los usuarios están totalmente satisfechos. Se concluyó que, el 74,32% de los usuarios exteriorizaron estar satisfechos o totalmente satisfechos con el servicio prestado con la prestación de servicios en la Ventanilla Única de un ayuntamiento municipal portugués, pero en general, hay margen de mejora en todas las dimensiones de la CS.

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional se tienen los siguientes:

Ramón (2023), concretó la investigación “Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022”, en la Universidad César Vallejo, en Lima. Se adjudicaron como objetivo general, retratar el nivel de correlación existente entre la GM y la CS brindada a la ciudadanía de dicha provincia tarmeña. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, correlacional, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron la totalidad de habitantes de dicha provincia tarmeña, seleccionando como muestra a 360

habitantes de la cantidad poblacional. A ellos asignaron dos cuestionarios independientes, tanto GM (15 reactivos), como para CS (15 reactivos). Los resultados reflejaron que, en cuanto al nivel de la variable GM era de “Nivel Regular” (62.3%) y el nivel de la variable CS era también de “Nivel Regular” (59.8%). Se concluyó que, la GM y la CS brindada a la ciudadanía de dicha provincia tarmeña se correlacionaban de manera positiva con un $r_s=0.858^{**}$.

Robles (2022), concretó la investigación, “Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022”, en la Universidad César Vallejo, en Chimbote. Se adjudicaron como objetivo general, retratar el nivel de correlación existente entre la GM y la CS brindada a la ciudadanía de dicha provincia santeña. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron la totalidad de habitantes de dicha provincia santeña, seleccionando como muestra a 100 habitantes de la cantidad poblacional. A ellos asignaron dos cuestionarios independientes, tanto para GM (22 reactivos), como para CS (21 reactivos). Los resultados reflejaron que, en cuanto al nivel de la variable GM era de “Nivel Regular” (74.0%) y el nivel de la variable CS era también de “Nivel Regular” (57.0%); igualmente, la CS sí se correlacionaba con las dimensiones de la GM, verbigracia, Planificación ($r_s=0.304^{**}$), Organización ($r_s=0.498^{**}$), Dirección ($r_s=0.727^{**}$) y Control ($r_s=0.568^{**}$). Se concluyó que, la GM y la CS brindada a la ciudadanía de dicha provincia santeña se correlacionaban de manera positiva con un $r_s=0.612^{**}$.

Aparicio (2020), concretó la investigación, “Gestión municipal y calidad de servicio en usuarios del Centro Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, 2020”, en la Universidad César Vallejo, en Lima. Se adjudicaron como objetivo general, reconocer el grado de correlación entre la GM y la CS percibido por usuarios externos de dicho organismo perteneciente a la comuna carabayllana. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, correlacional, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron 66 usuarios de la tercera edad de

dicha organización, seleccionando como muestra a dicha cantidad precedente. A tal muestra le aplicaron dos cuestionarios independientes, tanto para GM (21 reactivos) y para CS (19 reactivos). Los resultados reflejaron que, el nivel de la variable GM era de “Nivel Medio” (49.5%) y el nivel de la variable CS era también de “Nivel Medio” (48.8%). Se concluyó que, la GM y la CS percibido por usuarios externos de dicho organismo perteneciente a la comuna carabayllana se correlacionaban de manera positiva con un $r_s=0.800^{**}$.

Monsefú (2021), concretó la investigación, “Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021”, en la Universidad César Vallejo, en Tarapoto. Se adjudicaron como objetivo general, reconocer la correlación acaecida entre la GM y la CS pública en un municipio distrital sampablino. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, correlacional, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron 581 usuarios de dicho municipio distrital sampablino, seleccionando como muestra a 173 usuarios de la cantidad precedente. A ellos asignaron dos cuestionarios independientes, para GM (16 reactivos) y para CS (19 reactivos). Los resultados reflejaron que, el nivel de la variable GM era de “Nivel Medio” (45.0%) y el nivel de la variable CS era también de “Nivel Medio” (45.0%); igualmente, la CS sí se correlacionaba con las dimensiones de la GM, verbigracia, Planificación y desarrollo municipal ($r_s=0.932^{**}$), Organización ($r_s=0.932^{**}$), Presupuesto financiero y tributario ($r_s=0.912^{**}$) y Evaluación del control ($r_s=0.949^{**}$). Se concluyó que, la GM y la CS pública en un municipio distrital sampablino se correlacionaban de manera positiva con un $r_s=0.949^{**}$.

Huaroc & Comun (2022), realizaron la investigación, “Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020”, en la Universidad Peruana Los Andes, en Huancayo. Se adjudicaron como objetivo general, definir la correlación acaecida entre la GM y la CS pública en un municipio distrital huancavelicano. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, correlacional, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron 20 colaboradores de dicho municipio distrital

huancavelicano, seleccionando como muestra a los mismos 20 colaboradores de la cantidad precedente. A ellos asignaron dos cuestionarios independientes, para GM (20 reactivos) y para CS (20 reactivos). Los resultados reflejaron que, el nivel de la variable GM era de “Nivel Regular” (65.0%) y el nivel de la variable CS era también de “Nivel Muy Mala” (50.0%); asimismo, la GM no se correlacionaba con las dimensiones de la CS, verbigracia, Capacidad de respuesta ($r_s=-0.559^{**}$), Fiabilidad ($r_s=-0.470^{**}$) y Seguridad ($r_s=-0.419^{**}$). Se concluyó que, la GM y la CS pública en un municipio distrital huancavelicano se correlacionaban de manera negativa con un $r_s=-0.632^{**}$.

En cuanto a los antecedentes a nivel local se tienen los siguientes:

Espinoza (2023), concretó la investigación, “Gestión municipal y calidad de servicio al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipo 2022”, en la USS, en Pimentel. Se adjudicaron como objetivo general, retratar la correlación acaecida entre la GM y la CS pública en dicha entidad municipal pitipeña. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, correlacional, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron 153 colaboradores de dicha entidad municipal pitipeña, seleccionando como muestra a 43 colaboradores de la cantidad poblacional. A ellos asignaron dos cuestionarios independientes, para GM (20 reactivos) y para CS (20 reactivos). Los resultados reflejaron que, el nivel de la variable GM era de “Nivel Alto” (48.80%) y el nivel de la variable CS era de “Nivel Medio” (76.70%). Se concluyó que, la GM y la CS pública en dicha entidad municipal pitipeña se correlacionaban de manera positiva con un $r_s=0.462^{**}$.

Matos (2022), concretó la investigación, “Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020”, en la USS, en Pimentel. Se adjudicaron como objetivo general, retratar la correlación acaecida entre la GM y la CS pública en dicha entidad municipal jesumariana. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, correlacional, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron 33

colaboradores de dicha entidad municipal jesumariana, seleccionando como muestra a los mismos 33 colaboradores de la cantidad poblacional. A ellos asignaron dos cuestionarios independientes, para GM (16 reactivos) y para CS (07 reactivos). Los resultados reflejaron que, el nivel de la variable CS era de "Nivel Regular" (64.0%) y el nivel de la variable GM era de "Nivel Medianamente Eficiente" (64.0%); asimismo, la GM sí se correlacionaba con las dimensiones de la CS, verbigracia, Administración y gestión del desarrollo ($r_s=0.767^{**}$), Gestión de la seguridad vial y ciudadana ($r_s=0.662^{**}$), Gestión ambiental ($r_s=0.907^{**}$) y Gestión del desarrollo e inclusión social ($r_s=0.624^{**}$). Se concluyó que, la GM y la CS pública en dicha entidad municipal jesumariana se correlacionaban de manera positiva con un $r_s=0.896^{**}$.

Díaz & Mendoza (2021), concretaron la investigación, "Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte - Municipalidad de Chiclayo", en la USS, en Pimentel. Se adjudicaron como objetivo general, retratar el nivel de correlación acaecida la GM y la CS en una oficina gerencial adscrita a dicho municipio chiclayano. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, correlacional, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron 8779 usuarios de dicha oficina gerencial, seleccionando como muestra a 338 usuarios de la cantidad poblacional. A ellos asignaron dos cuestionarios independientes, para GM (11 reactivos) y para CS (22 reactivos). Los resultados reflejaron que, los usuarios se mostraron en desacuerdo con la designación de actividades (41.7%), con el esfuerzo para la consecución de las metas (41.7%), con las medidas de desempeño (41.7%), con la evaluación del desempeño (58.3%), con las instalaciones físicas (42.3%), con la pulcritud de los empleados (50.0%), con los tiempos prometidos (53.8%), etcétera. Se concluyó que, la GM y la CS en una oficina gerencial adscrita a dicho municipio chiclayano se correlacionaban de manera positiva con un $r_s=0.971^{**}$.

Palacios & Córdova (2018), concretaron la investigación, “La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018”, en la Universidad Señor de Sipán, en Pimentel. Se adjudicaron como objetivo general, proponer estrategias de GM para el mejoramiento de la CS en una gerencia de dicho municipio chiclayano. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, propositivo, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron 40 trabajadores de dicha gerencia y 164 usuarios de dicho municipio chiclayano. A tal muestra le aplicaron dos cuestionarios independientes, para CS (22 reactivos) y para GM (12 reactivos). Los resultados reflejaron que, en el nivel de la variable GM era de “Nivel Malo” (60.0%) y el nivel de la variable CS era de “Nivel Insatisfecho” (43.9%). Se concluyó que, con estrategias de GM se podrá lograr el mejoramiento de la CS en una gerencia de dicho ayuntamiento chiclayano.

Surco (2023), concretó la investigación, “Gestión municipal y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de San Felipe, Jaén, 2020”, en la Universidad Señor de Sipán, en Pimentel. Se adjudicaron como objetivo general, retratar el nivel de correlación acaecida la GM y el DL de los servidores públicos de dicho municipio jaeno. Metodológicamente asumieron un tipo descriptivo, correlacional, no experimental, cuantitativo. Como población instituyeron 30 servidores públicos de dicha entidad municipal jaena, seleccionando como muestra a los mismos 30 colaboradores de la cantidad poblacional. A ellos asignaron dos cuestionarios independientes, para GM (20 reactivos) y para DL (14 reactivos). Los resultados reflejaron que, en el nivel de la variable GM era de “Nivel Medio” (60.0%) y el nivel de la variable DL era de “Nivel Medio” (56.7%). Se concluyó que, la GM y el DL de los servidores públicos de dicho municipio jaeno se correlacionaban de manera positiva con un $r_s=0.951^{**}$.

Respecto a la justificación, en primer lugar, se justificó desde una visión teórica ya que permitió llenar el vacío en cuanto a investigaciones de GM y CS. Asimismo, esta investigación se justifica ya que se amparará en la teoría de ambas variables, haciendo usanza de

instrumentos diseñados y validados para ser aplicados en diversas organizaciones, y cuyo contexto de estudio específico es una institución pública peruana.

En segundo lugar, se justificó desde una visión metodológica ya que admitió adaptar dos cuestionarios para las variables GM y CS, para entregar una nueva estrategia para la medición del nivel de dichas variables, el mismo que será validado por expertos y servirá a posteriori, para su aplicabilidad en otros casos de estudios por otros investigadores. Asimismo, esta investigación se justifica ya que medirá el nivel de asociación de las dimensiones de la CS con la variable GM, lo cual es una nueva alternativa en cuanto al análisis de informaciones para consecución de objetivos específicos planteados.

Finalmente, y, en tercer lugar, se justificó desde una visión social ya que, identificando los niveles más bajos de las dimensiones asociadas a cada una de las variables, se podrán determinar qué puntos de mejora existen, y así, el municipio caso de estudio podrá diseñar estrategias de mejora en cuanto a la CS, lo que a la postre, optimará la calidad de vida de los conciudadanos chancayanos que son representados constitucionalmente por dicha Municipalidad Distrital de Chancay Baños.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cuál es el nivel de gestión municipal actual que se viene aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022?

b. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio actual que se viene brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022?

c. ¿Cuáles son las dimensiones de la gestión municipal que se relacionan con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022?

1.3. Hipótesis.

H_1 : La relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, es positiva.

H_0 : La relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, es negativa.

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos.

a. Identificar el nivel de gestión municipal actual que se viene aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

b. Reconocer el nivel de calidad de servicio actual que se viene brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

c. Señalar las dimensiones de la gestión municipal que se relacionan con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

1.5. Teorías relacionadas al tema.

1.5.1. Variable 1: Gestión Municipal

1.5.1.1. Definición de Gestión Municipal

Según Venter (2007), la GM es conceptualizada como “un modus operandi que se ocupa tanto de las labores inmediatas como la planificación a largo plazo, la toma de decisiones y la búsqueda de consensos, la gestión eficaz y la continua formulación y adaptación de una dirección general para el desarrollo integral del territorio municipal como entidad física, así como el fomento de las actividades sociales y económicas que sustentan su existencia y nutren su crecimiento, con el propósito de promover el bienestar de todos sus habitantes” (pág. 28).

Acerca de la gestión municipal, Farvacque & Kopanyi (2014) manifestó que, “es una sub dimensión de la gestión de los gobiernos regionales, en la manera que engloba a las organizaciones a nivel local, más comúnmente conceptualizadas como municipalidades” (pág. 33). Las definiciones varían de un país a otro, pero probablemente sea suficiente decir que un municipio tiene las siguientes características: un área definida por límites administrativos claros, de carácter predominantemente urbano, y gobernada por regla general

por un cuerpo local de funcionarios electos, sujeto, sin embargo, a la jurisdicción de niveles superiores de gobierno, ya sean distrital, provincia, regional y/o estatal.

Por otro lado, Thesari et al. (2019) reveló que, la prestación de servicios es más compleja en el sector gubernamental que en el sector privado. Esto se debe a que no se trata simplemente de satisfacer los requerimientos expresados, sino de descubrir también aquellos requerimientos no expresados, determinar prioridades, designar recursos y justificar y dar cuenta públicamente de lo que se ha hecho. Por tanto, la meta final en el sector gubernamental es la de lograr la mantenibilidad de la CS público y buscar también con ello el mejoramiento de las capacidades para desplegar las funciones centrales del gobierno de turno con propósitos de lograr la promoción de un desarrollo económico, social y político, todo ello sosteniéndose en el contexto de su operación.

En esa misma línea, Ndebele & Lavhelani (2017) manifestaron que, la GM son la formulación de declaraciones de misión, la promoción de actitudes positivas hacia el servicio al público, el establecimiento de mecanismos de manejo compatibles, el establecimiento de estándares de servicio, la prestación de un servicio rentable y la promoción de la transparencia en el servicio público, por lo que, la atmósfera debe ser realizada. Por tanto, la prestación de servicios de las instituciones del aparato estatal se refiere a aquellas actividades de las instituciones gubernamentales destinadas a satisfacer la necesidad y asegurar las expectativas de la sociedad, así como hacer cumplir las leyes, reglamentos y directivas del gobierno local de turno.

1.5.1.2. Gestión Municipal de calidad

La rápida urbanización a nivel mundial está generando un movimiento de la población desde áreas rurales hacia zonas urbanas, impulsado por la oferta de mejores servicios e un

estilo de vida más atractivo en las ciudades. Este fenómeno es continuo y se predice que en estos tiempos actuales +55% del conjunto de habitantes del planeta reside en áreas netamente urbanas, una cifra que podría aumentar al 68% para el año 2050 según la ONU (2018). Diversos factores están contribuyendo continuamente a este cambio, lo que está resultando en un crecimiento significativo de la población en las diversas urbes y metrópolis urbanas a escala global. Este rápido crecimiento urbano plantea desafíos importantes para las autoridades municipales, quienes deben mejorar los servicios urbanos para garantizar la calidad de vida en estos entornos (De Guimarães, Severo, Júnior, Da Costa, & Salmoria, 2020). A pesar de estos esfuerzos, los residentes urbanos a menudo no están satisfechos con los servicios disponibles (Scaramelli, y otros, 2020). El modo en que se logran suministrar los servicios municipales y las percepciones de los ciudadanos sobre estos pueden tener un impacto significativo en la vida urbana y, en última instancia, influir en la calidad de vida en el plazo más largo.

La calidad de vida no tiene una definición precisa, pero generalmente se refiere a una idea holística que abarca todos los aspectos de la vida, como lo social, económico, ambiental y psicológico (Cárcaba, González, Ventura, & Arrondo, 2017). Varios estudios sugieren que está estrechamente relacionada con la habitabilidad, el bienestar y la satisfacción en la vida, considerando una serie de parámetros dentro de cada uno de estos aspectos (Mouratidis, 2020). La noción de calidad de vida es contextual y multidimensional, lo que implica la evaluación a través de diferentes medidas subjetivas y objetivas. Muchas investigaciones se centran en la calidad de vida de las personas en función de las instalaciones que merecen, lo cual puede ser estimado para un país, región, ciudad o barrio específico, y no está limitado a un único enfoque para su representación y evaluación (Esmaeily & Ashjaei, 2020). Estas instalaciones merecidas pueden abarcar los requerimientos más básicos de los individuos de la humanidad y los servicios que requieren en su entorno. En las áreas urbanas, hay una percepción común entre los residentes de que los gobiernos municipales han fallado en cierta

medida en la prestación de los servicios municipales de manera satisfactoria para los habitantes (Li & Shang, 2020), lo que puede influir en la calidad de vida urbana. Por lo tanto, es necesario evaluar la CS urbano desde el enfoque de los ciudadanos y abordar las deficiencias en la prestación de servicios para una mejor gestión urbana y garantizar una mejor calidad de vida en entornos urbanos.

1.5.1.3. Dimensiones de Gestión Municipal

Según Venter (2007), la CS cuenta con las siguientes cuatro (04) dimensiones:

Figura 1

Dimensiones de Gestión Municipal



Fuente, Venter (2007).

a. Planificación

La planificación es totalmente trascendental en cualquier circunstancia de la vida, en la administración pública no sería diferente, sin embargo, especialmente cuando se trata de la GM, se percibe la fragilidad de esta acción básica para una buena gestión. El principal beneficio de la planificación es el establecimiento de un curso de acción futuro que promueve la coordinación de los recursos internos de las municipalidades con sus desafíos políticos y externos. El proceso de planificación integra las funciones de la municipalidad con sus recursos orientados al logro de sus objetivos (Venter, 2007).

b. Organización

Organizar es aquel oficio de la GM que conlleva el desarrollo de una estructura organizativa y el diseño del talento humano con propósitos de lograr la consecución de los objetivos gubernamentales en el contexto edil. Dicha distribución jerárquica de la organización edil es aquel por sobre que, el esfuerzo es coordinado. Dicha organización gráfica suele representarse por organigramas, proporcionando algún tipo de imagen visual del cuadro jerárquico a la interna de alguna municipalidad u otra institución pública. Aquella toma decisional que sea tomada por sobre la estructura de una municipalidad u entidad edil, corrientemente es conocida como decisión de diseño organizacional. Organizar en un nivel organizacional implica llevar consigo la decisión de escoger la manera más idónea de agrupar o departamentalizar las labores en áreas, de manera que con ello se logre una mejor coordinación en post de que el esfuerzo sea canalizado eficazmente (Venter, 2007).

c. Dirección

Dirigir engloba consigo las fuentes de influencia informales y sociales que emplea para inculcar las acciones que otros toman. Verbigracia, De contar con gerentes que posean actitudes natas de ser líderes altamente efectivos, los subordinados se entusiasmarán por esforzarse para alcanzar los objetivos de la municipalidad. Aquellas ciencias que estudian las conductas de las personas han contribuido en demasía a la comprensibilidad de esta manera de hacer gestión. Los estudios asociados a la personalidad y las investigaciones de las actitudes que presentan los colaboradores brindan importantes y relevantes informaciones acerca de manera en que aquellos gerentes podrían dirigir a sus subordinados de manera más efectiva (Venter, 2007).

d. Control

Controlar conlleva dentro de sí, lograr el aseguramiento del desempeño para que éste no se desvirtúe de los estándares. Controlar conlleva seguir una hoja de ruta de tres (03) pasos: (1) primeramente, el establecimiento de estándares con respecto a desempeño, (2) posteriormente, hacer la comparación de los estándares con el desempeño real y, (3) finalmente, hacer usanza de medidas correctivas de ser totalmente inevitable. Vale mencionar que dichos estándares del desempeño, por lo general, son establecidos en virtud de expresiones monetarias, verbigracia, ganancias, costes o ingresos, empero, podrían también establecerse, en virtud de expresiones de grado de producto defectuosos, cantidad de unidades producidas o niveles de servicio al usuario o calidad de servicio al ciudadano (Venter, 2007).

1.5.2. Calidad de Servicio

1.5.2.1. Definición de Calidad de Servicio

Según Parasuraman et al. (1985), conceptualizaron a la CS como “una medida que simboliza la comparativa o diferencias entre las percepciones reales de las clientelas sobre el servicio que se le ha sido entregado para satisfacción de necesidades propias y las expectativas que tenía por sobre dicho servicio previo a esa entrega”.

Si las expectativas gozan de mayor superioridad en concordancia con las percepciones, la conclusión es que la CS no es satisfactoria. Esto no significa necesariamente que la calidad del servicio sea baja, sino que no se han satisfecho las expectativas del cliente. En contraste, si las percepciones fueron superiores a las expectativas, significa que las expectativas del cliente sobre el servicio fueron superadas, quedando así satisfecho con el servicio (Parasuraman et al., 1988).

1.5.2.2. Calidad de Servicio Municipal

La CS en los municipios juega un papel fundamental para garantizar la funcionalidad, habitabilidad y sostenibilidad de las áreas urbanas. Abarca un amplio espectro de servicios y funciones proporcionados por los gobiernos locales, que van desde el desarrollo y mantenimiento de infraestructura hasta la seguridad tipo pública, la gestión adecuada de los residuos y los procedimientos administrativos. La calidad de estos servicios impacta directamente la vida diaria de los residentes, influyendo en su bienestar, satisfacción y calidad de vida en general (Bostancı & Erdem, 2020).

Una de los motivos trascendentales por los que la CS en los municipios es esencial radica en su conexión directa con la satisfacción de los conciudadanos y las confianzas en este tipo de organizaciones del gobierno local. Cuando los municipios prestan eficazmente servicios de alta calidad de manera oportuna y eficiente, los residentes se sienten apoyados y valorados, lo que genera una mayor confianza en las autoridades municipales. Esta relación positiva entre los residentes y el gobierno local fomenta un sentido de comunidad, cohesión social y compromiso cívico, todos los cuales son cruciales para la sostenibilidad a largo plazo de las ciudades (Salazar, Murrieta, & Alvarado, 2020).

Además, la prestación de servicios con derroche de calidad en los municipios está estrechamente vinculada al desarrollo económico y la prosperidad. Una infraestructura bien mantenida, un transporte público confiable, servicios públicos eficientes y procesos administrativos simplificados crean un entorno propicio para el crecimiento empresarial, la inversión y la creación de empleo. Es más probable que las empresas prosperen en ciudades donde pueden confiar en servicios confiables y un marco regulatorio de apoyo, lo que atrae inversiones tanto nacionales como extranjeras. Como resultado, los municipios con reputación de brindar servicios de alta calidad a menudo experimentan un crecimiento económico sólido y una mayor prosperidad para sus residentes (Cárcaba, González, Ventura, & Arrondo, 2017).

Además de sus impactos sociales y económicos, la calidad del servicio en los municipios también juega un papel vital en la sostenibilidad ambiental. El desarrollo urbano sostenible requiere una gestión eficiente de los recursos, incluida el agua, el fluido eléctrico y la usanza de las tierras, así como prácticas eficaces de gestión de residuos. Los municipios que priorizan la sostenibilidad ambiental en la prestación de sus servicios contribuyen a la preservación de los recursos naturales, la mitigación de la contaminación y la adaptación al cambio climático, creando así comunidades más saludables y resilientes para las generaciones actuales y futuras (Esmaeily & Ashjaei, 2020).

En general, no se puede subestimar la completa relevancia de un servicio brindado con altos estándares de calidad en los municipios. Es una piedra angular la cohesión social, de la gobernanza eficaz, la bonanza tipo económica y la sostenibilidad de tipo medioambiental en las zonas urbanas. Al priorizar la prestación de servicios de alta calidad y buscar continuamente mejorar la eficiencia y la eficacia, los municipios pueden crear ciudades vibrantes, inclusivas y resilientes donde los residentes puedan prosperar y prosperar (Scaramelli, y otros, 2020).

1.5.2.3. Dimensiones de Calidad de Servicios

El modelo SERVQUAL consta de cinco dimensiones, donde cada dimensión quiere evaluar aspectos específicos. Según Parasuraman et al. (1985), la CS dispone con las siguientes cinco (05) dimensiones:

Figura 2

Dimensiones de Calidad de Servicios



Fuente, Parasuraman et al. (1985).

a. Elementos tangibles

Esta primera dimensión se refiere a “las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación, en este caso, más específicamente de las ediles” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, pág. 43). Puesto que los servicios ediles son totalmente tangibles, los usuarios derivan sus percepciones de la CS haciendo una comparativa de dicha tangibilidad y de los servicios prestados como tal (Živković, Glogovac, & Kovačević, 2019).

b. Fiabilidad

Esta segunda dimensión es referida a las capacidades de las organizaciones ediles para desplegar los servicios brindados a la ciudadanía con precisión y eficacia. Mide si la empresa cumplió sus promesas o no (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Confiabilidad hacia la institución edil quiere decir que dicha institución del aparato estatal cumple las promesas de campaña, verbigracia, la fijación de precios de los arbitrios, promesas de entrega de vasos de leche, provisión de servicios de áreas verdes, resolución de conflictos sociales, reorganización del transporte público, etcétera. Los usuarios apuestan por organizaciones públicas que cumplan las promesas hechas, particularmente en aquellas promesas acerca de los atributos básicos del servicio y de los resultados del servicio (Živković, Glogovac, & Kovačević, 2019).

c. Capacidad de respuesta

Esta dimensión se refiere a la institución edil y aquellas capacidad y disposición que tiene para ayudar a sus usuarios, brindando con ello servicios adecuados partiendo, claro está, de las promesas hechas previamente (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Sin embargo, no solamente se pone de manifiesto en las promesas de campaña, sino que también, involucra aquella capacidad de ayudar a sus usuarios en las operaciones diarias, verbigracia, en brindar servicios con prontitud y en el menor tiempo posible. Aquí se busca enfatizar las atenciones y prontitud en cuanto al tratamiento de sus problemas, quejas, solicitudes, entre otros requerimientos hechos por los usuarios de una comuna en específico. Aquí también se involucra la comunicabilidad hacia los usuarios de la institución acerca de los tiempos que deben de aguardar para que los atiendan, la capacidad de respuesta o atención a los requerimientos.

Finalmente, también se involucra en esta dimensión la noción de capacidad y flexibilidad que tiene la institución por dar personalización de sus servicios en concordancia con los requerimientos de la ciudadanía (Živković, Glogovac, & Kovačević, 2019).

d. Seguridad

Esta dimensión se refiere en demasía a los servidores públicos de la institución edil. Es aquella habilidad que tiene estos mencionados para producir credibilidad y confianza en las mentes de los usuarios de la comuna edil. Precisa de conocimientos adecuados y dedicación (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). La seguridad implica inspirar seguridad y confianza, como bien se mencionaba previamente. Asimismo, esta dimensión también es conceptualizada como aquellos conocimientos que los funcionarios públicos de la institución edil tienen acerca de la capacidad y la cortesía del municipio y los servidores públicos que la componen para lograr brindar confianza (Živković, Glogovac, & Kovačević, 2019).

e. Empatía

Esta dimensión se refiere a las prioridades y atenciones que la institución edil le brinda a los requerimientos, las solicitudes y las necesidades de sus usuarios de la comuna (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Ello involucra brindar una atención con esmero e individualizada por parte de la municipalidad, representada por los funcionarios públicos que la componen, para con los usuarios que acuden a ésta. En algunas naciones, es trascendental brindar

atenciones individualizadas que muestren a los usuarios de la comuna de que el municipio da lo mejor de sí con propósitos de lograr la atención de sus requerimientos. Aquí juega un papel importantísimo la empatía, siendo un valor agregado que brinda confianza a los usuarios y en simultáneo, logra el acrecentamiento de la lealtad (Živković, Glogovac, & Kovačević, 2019).

Estas son las cinco dimensiones que ayudan a una organización y que son propuestas por diversos autores teniendo como base a Parasuraman et al. (1985), ya sea de naturaleza pública o privada, para atender a sus usuarios y a lograr la mantenibilidad de una relación positiva con ellos.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de investigación

Fue descriptivo pues se describirán los niveles de las variables GM y CS, ello sin alterar los mismos, vale decir, serán descriptas tal cual se encuentren a la interna de dicha institución pública peruana caso de estudio. Las investigaciones descriptivas “despliegan un análisis de las variables tal y como suceden en la coyuntura actual de la investigación” (Hernández & Mendoza, 2018).

Del mismo modo, fue correlacional pues reveló el nivel de asociatividad de ambas variables, la GM y la CS. Las investigaciones correlaciones “buscan retratar la correlación de dos variables a través de un coeficiente de correlación específico, verbigracia, Pearson” (Hernández & Mendoza, 2018).

Finalmente, la investigación será cuantitativa pues cuantificará los niveles de ambas variables, la GM y la CS, así como también los niveles de las dimensiones con las que cuentan ambas variables. Ello se logrará a través de la recolección de datos, la misma que será respondida por los potenciales usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, los cual será tabulado considerando la escala Likert.

2.1.2. Diseño de investigación

Fue no experimental pues no se manipularán los niveles de las variables, serán retratadas tal y como se vienen suscitando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños. Las investigaciones no experimentales “carecen de la manipulación estadística de una o más variables” (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, será de corte trasversal porque se recolectarán las informaciones en una sola intervención, solicitando previamente el permiso respectivo, para, a posteriori, retratar los niveles de la GM y la CS.

2.2. Variables, Operacionalización.

2.2.1. Variables

Variable 1: Gestión Municipal

Según Venter (2007), la GM es conceptualizada como “un modus operandi que se ocupa tanto de las labores inmediatas como la planificación a largo plazo, la toma de decisiones y la búsqueda de consensos, la gestión eficaz y la continua formulación y adaptación de una dirección general para el desarrollo integral del territorio municipal como entidad física, así como el fomento de las actividades sociales y económicas que sustentan su existencia y nutren su crecimiento, con el propósito de promover el bienestar de todos sus habitantes”.

Variable 2: Calidad de Servicio

Según Parasuraman et al. (1985), conceptualizaron a la CS como “una medida que simboliza la comparativa o diferencias entre las percepciones reales de las clientelas sobre el servicio que se le ha sido entregado para satisfacción de necesidades propias y las expectativas que tenía por sobre dicho servicio previo a esa entrega”.

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización Variable 1

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica / instrumento
Gestión Municipal Venter (2007)	Planificación	Misión	1. ¿La municipalidad al proveer servicios públicos tiene por misión servir a los usuarios?	Encuesta Cuestionario
		Estrategias	2. ¿Las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces?	
		Reglas	3. ¿La municipalidad considera la opinión de los usuarios para mejorar la gestión de los servicios públicos?	
		Políticas	4. ¿Las políticas de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuadas?	
		Programas	5. ¿Existe preocupación para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos?	
	Organización	Organigrama	6. ¿Considera que la estructura organizacional de la municipalidad es la adecuada en función de las demandas de la población?	
		Funcionamiento edil	7. ¿La organización administrativa es el adecuado para el buen funcionamiento de la municipalidad?	
		Cobertura municipal	8. ¿La municipalidad ha logrado la cobertura de los servicios públicos que demanda la población?	
		Autonomía	9. ¿Percibe usted la autonomía del servidor público para el desarrollo de sus funciones?	
		Información pública	10. ¿Las estrategias ediles que pone en marcha la municipalidad hacia la ciudadanía se encuentran bien delimitadas y son de información pública?	
	Dirección	Compromiso	11. ¿La municipalidad se muestra comprometida en trabajar para cumplir los objetivos y las metas expuestas en el Plan de Trabajo Anual?	
		Presupuesto	12. ¿Considera que la municipalidad direcciona correctamente el presupuesto municipal que le han asignado?	
		Conocimiento	13. ¿Los funcionarios de la municipalidad tienen un amplio conocimiento acerca de sus funciones?	
		Comunicación	14. ¿Existe buena comunicación por parte de los funcionarios de la municipalidad para con la población al momento de hacer las gestiones?	
		Consenso	15. ¿Las gestiones ediles realizadas la municipalidad son el resultado del consenso entre sus equipos de trabajo y la población?	
	Control	Estructura	16. ¿La municipalidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento?	
		Transparencia	17. ¿Existe transparencia en la gestión municipal realizada a favor de los servicios públicos?	
		Corrección de errores	18. ¿La municipalidad efectúa controles a sus procesos ediles para detectar los errores de su gestión y subsanarlos?	
		Seguimiento	19. ¿Los usuarios pueden hacer seguimiento a las gestiones o trámites que realizan en la municipalidad?	
		Satisfacción	20. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños?	

Tabla 2

Operacionalización Variable 2

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica / instrumento
Calidad de Servicio Parasuraman et al. (1985)	Elementos Tangibles	Equipamiento	1. ¿El funcionario que lo atendió dispone de equipo informático (laptop, computadora, impresora, etc.) suficiente y de apariencia moderna?	Encuesta Cuestionario
		Instalaciones	2. ¿El ambiente u oficina donde fue atendido cuenta con mobiliario adecuado y proyectan buen estado?	
		Empleados	3. ¿Considera que el empleado que lo atendió está adecuadamente vestido y además se ve higiénico?	
		Material impreso	4. ¿Ha encontrado material impreso (folletos y similares) de libre disposición que le han ayudado en el trámite o servicio requerido?	
	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos	5. ¿El tiempo que le dijeron en que iba a ser atendido su solicitud de servicio se ha cumplido (está cumpliendo)?	
		Solución de problemas	6. ¿Los empleados están capacitados para ayudar al usuario a resolver o solucionar algún problema durante el tiempo que dure la gestión?	
		Aptitud	7. ¿Considera que los empleados realizan (están realizando) bien el trabajo durante la atención a su requerimiento de servicio?	
		Existencia de estándares	8. ¿Ha notado que los empleados ejecutan su trabajo en forma ordenada y sin equivocarse?	
	Capacidad de respuesta	Comunicación de plazos	9. ¿Cuándo comenzó su trámite o requerimiento de servicio le indicaron el tiempo aproximado en que sería atendido completamente?	
		Atención rápida	10. ¿El tiempo que esperó antes de comenzar a ser atendido fue el más apropiado?	
		Disposición a ayudar	11. ¿Los empleados demuestran siempre alta predisposición por atender los requerimientos de los ciudadanos?	
		Empleados disponibles	12. ¿Siempre existe algún empleado con tiempo disponible para atender los requerimientos de los ciudadanos?	
	Seguridad	Confianza en el empleado	13. ¿El comportamiento y aspecto de los empleados le inspira confianza y seguridad?	
		Sensación de seguridad	14. ¿Los empleados actúan de manera segura y contundente en relación a las actividades y tareas que realizan?	
		Amabilidad del personal	15. ¿Las instalaciones y condiciones del ambiente o los ambientes donde fue atendido dan sensación de seguridad?	
		Conocimiento de procesos	16. ¿Los empleados proyectan alto grado o nivel de capacitación para la tareas y actividades propias de su puesto de trabajo?	
	Empatía	Atención individualizada	17. ¿La municipalidad atiende en horarios adecuados y pertinentes en relación con la población, los ciudadanos?	
		Horarios de atención	18. ¿Los empleados muestran (mostraron) interés en atenderle de una manera muy especial, se interesaron por su caso?	
		Preocupación por el usuario	19. ¿Ha notado que los empleados entienden a cabalidad acerca de lo que usted requiere?	
		Comprensión de la necesidad del usuario	20. ¿Ha notado que los empleados se preocupan realmente porque su requerimiento sea atendido, solucionado?	

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

2.3.1. Población

Según Hernández & Mendoza (2018) se conceptúa a una población como “cualquier asociación de integrantes o constituyentes, a los que se pretenden investigar”. Para este estudio, se considerará como población a la totalidad de habitantes que cuentan con la mayoría de edad del distrito de Chancaybaños, provincia de Santa Cruz, departamento de Cajamarca, los cuales son potenciales usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, los mismos que, según INEI (2017) ascienden a 2190 habitantes.

Tabla 3

Población de estudio

N°	Rango de edad en años	Habitantes
1	Desde 18 ≤ 24	250
2	Desde 25 ≤ 29	163
3	Desde 30 ≤ 34	176
4	Desde 35 ≤ 39	230
5	Desde 40 ≤ 44	233
6	Desde 45 ≤ 49	220
7	Desde 50 ≤ 54	168
8	Desde 55 ≤ 59	155
9	Desde 60 ≤ 64	172
10	Desde 65 a +	423
	TOTAL	2190

Nota. Fuente: INEI (2017).

2.3.2. Muestra

Según Hernández & Mendoza (2018) la muestra es “un subconjunto perteneciente a la población”. Para este estudio se seleccionará a la muestra, haciendo uso de la siguiente fórmula estadística:

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

Dónde:

$$N = \text{totalidad de la población} = 2190$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$Z = \text{Nivel de confianza al 95\%} = 1.96$$

$$e = \text{Error } 0.05$$

$$n = 327$$

Se hizo usanza como nivel de confianza un 95% y un error de estimación de 5% para los 2190 habitantes que cuentan con la mayoría de edad pertenecientes al distrito de Chancaybaños, provincia de Santa Cruz, departamento de Cajamarca, los cuales son potenciales usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, con lo cual se obtiene una muestra de 327 encuestados para recoger la información útil que se requerirá en esta investigación.

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

2.4.1. Técnicas de recolección

Como técnica de recolección, para la presente investigación, se empleó la encuesta, la cual fue desplegada para lograr constituir contacto con la unidad de observación, que en este caso fueron 327 usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, y que fueron sido seleccionados estadísticamente en el paso previo.

2.4.2. Instrumentos de recolección

Como instrumento de recolección, para la presente investigación, se hará empleo del cuestionario, el cual estará comprendido por cuarenta (40) reactivos totales: veinte (20) para la Variable 1 “Gestión Municipal” según el autor Robles (2022) y, veinte (20) para la Variable 2 “Calidad de Servicio” según las autoras Escobal et al. (2016).

Tabla 4

Resumen del instrumento de recolección

N°	Variable	Adaptado de	N° de Ítems	Cantidad de Ítems	Ítems totales
1	Gestión Municipal	Robles (2022)	1-20	20	40
2	Calidad de Servicio	Escobal et al. (2016)	21-40	20	

2.4.3. Técnicas de validez

Como técnica de validez de constructo, se hará empleo del juicio de expertos, los mismos que validarán la totalidad de cuarenta (40) reactivos totales del instrumento. Los expertos se muestran en la tabla siguiente:

Tabla 5

Expertos para validez del instrumento

N°	Apellidos y Nombres	Título Profesional	Grado Académico
1	Monja Samamé Carlos Armando	Contador Público	Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial
2	Mamani Quispe Freddy Ysmael	Licenciado en Administración	Maestro en Gestión Pública
3	Rojas Jiménez Karla Ivonne	Licenciada en Administración	Maestra en Administración y Marketing

2.4.4. Técnicas de confiabilidad

Se empleó el Alfa de Cronbach el mismo que permitirá establecer el nivel de consistencia interna de ambos instrumentos constituidos por cuarenta (40) reactivos totales. Dicha validez se ejecutará mediante el empleo del programa estadístico SPSS versión 25.0.

Tabla 6

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0

Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

Nota. Fuente: SPSS versión 25.0.

Tabla 7

Alfa de Cronbach del instrumento

Alfa de Cronbach	N°
0.922	40

Nota. Fuente: SPSS versión 29.0

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

En cuanto al procedimiento de los datos, el análisis respectivo será recolectado mediante el uso de Formulario de Google, el cual será diseñado con las preguntas totales del instrumento de recolección (40 reactivos), luego la data recolectada al 100% será exportada en archivo Excel para, a posteriori, ser procesada mediante el software estadista SPSS v.29, en el cual se trabajarán los niveles de ambas variables, de las dimensiones de cada una de ellas y el grado de correlación de las mismas haciendo uso del coeficiente de correlación Rho Spearman.

2.6. Criterios éticos.

Para este estudio se hicieron uso de los criterios éticos del Informe Belmont (1978):

a. Beneficencia

“Se trataron a la totalidad de usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancaybaños, éticamente, protegiendo las opiniones vertidas por ellos asegurando sus bienestares” (Belmont, 1978).

b. Justicia

“Se buscó ser equitativos con las ventajas obtenidas a posteriori de la investigación en la Municipalidad Distrital de Chancaybaños (Belmont, 1978).

c. Respeto a las personas

“Se respetaron la totalidad de posiciones de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancaybaños, dándose valor a dichas opiniones y respuestas por parte de estos usuarios” (Belmont, 1978).

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

3.1. Resultados.

3.1.1. Identificar el nivel de gestión municipal actual que se viene aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

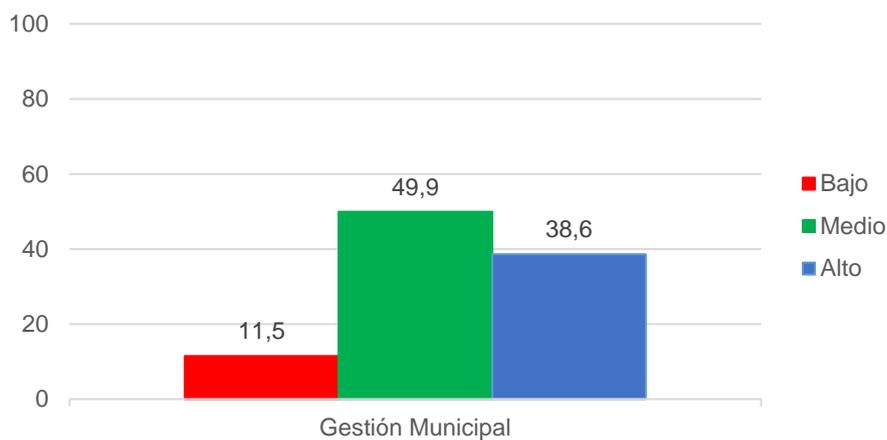
Tabla 8

Nivel de la Variable Gestión Municipal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	38	11,5
Nivel Medio	163	49,9
Nivel Alto	126	38,6
Total	327	100,0

Figura 3

Nivel de la Variable Gestión Municipal



Interpretación. Se identificó que, el nivel de gestión municipal actual que se venía aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, se distinguía en un nivel medio con un 49.9%, en un nivel alto con un 38.6% y en un nivel bajo con un 11.5%.

3.1.2. Reconocer el nivel de calidad de servicio actual que se viene brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

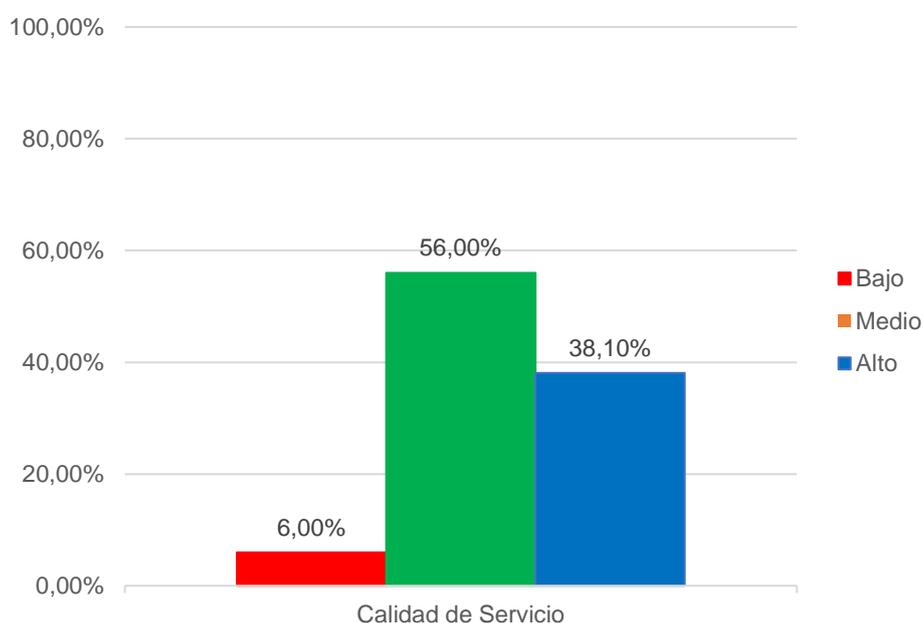
Tabla 9

Nivel de la Variable Calidad de Servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	19	6,0
Nivel Medio	183	56,0
Nivel Alto	125	38,1
Total	327	100,0

Figura 4

Nivel de la Variable Calidad de Servicio



Nota. Se reconoció que, el nivel de calidad de servicio actual que se venía brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, se distinguía en un nivel medio con un 56.0%, en un nivel alto con un 38.1% y en un nivel bajo con un 6.0%.

3.1.3. Señalar las dimensiones de la gestión municipal que se relacionan con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

Para establecer el nivel de correlación entre la GM y la CS al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, se concretó previamente la Prueba de Kolmogorov-Smirnov:

Tabla 10

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	.170	327	.000
Calidad de Servicio	.141	327	.000

Considerando para esta investigación una muestra por encima de los 50 participantes, se hizo usanza de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, teniendo como resultado, valores tanto para la “Gestión Municipal” sig. = 0,000, como para la “Calidad de Servicio” sig. = 0,000, por lo que, el valor de significancia de ambas es menor a 0.05 según lo establecido en la regla de decisión; por lo que indican que las informaciones provenían de distribuciones no normales, por lo que se determinó utilizar el coeficiente de correlación Rho Spearman.

Tabla 11

Nivel de correlación de las variables

			Gestión Municipal	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	327	327
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	327	327

Según la Tabla 11, como resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtuvo 0,710**, con un $\alpha=0,000$. Este resultado señaló que, se distinguía una correlación positiva media entre las variables Gestión Municipal y la Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

Tabla 12

Nivel de correlación entre las dimensiones de la variable Gestión Municipal y la variable Calidad de Servicio

			Calidad de Servicio
		Coeficiente de correlación	,912**
Rho de Spearman	Planificación	Sig. (bilateral)	<,001
		N	336

	Coeficiente de correlación	,907**
Organización	Sig. (bilateral)	<,001
	N	336
	Coeficiente de correlación	,879**
Dirección	Sig. (bilateral)	<,001
	N	336
	Coeficiente de correlación	,886*
Control	Sig. (bilateral)	<,001
	N	336

Nota. Según la Tabla 12, como resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtuvieron $r_s=0,912^{**}$, $r_s=0,907^{**}$, $r_s=0,879^{**}$ y $r_s=0,886^{**}$ para las dimensiones Planificación, Organización, Dirección y Control, respectivamente; todas ellos con un $\alpha<,001$. Este resultado señala que, se halla una correlación positiva muy fuerte entre la totalidad de las dimensiones de la variable Gestión Municipal con la variable Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

3.2. Discusión.

3.2.1. Determinar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

Respecto al objetivo general, determinar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, se determinó que, como resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtuvo 0,710**, con un nivel de significancia bilateral 0,000, señalándose que, se hallaba una correlación positiva media entre las variables Gestión Municipal y la Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Robles (2022) quien se adjudicó como objetivo general, retratar el nivel de correlación existente entre la GM y la CS brindada a la ciudadanía de la provincia del Santa y, quien en sus resultados evidenció que, la CS sí se correlacionaba con las dimensiones de la GM, verbigracia, Planificación ($r_s=0.304^{**}$), Organización ($r_s=0.498^{**}$), Dirección ($r_s=0.727^{**}$) y Control ($r_s=0.568^{**}$), concluyendo que, la GM y la CS brindada a la ciudadanía de dicha provincia santeña se correlacionaban de manera positiva con un $r_s=0.612^{**}$.

3.2.2. Identificar el nivel de gestión municipal actual que se viene aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

Respecto al objetivo específico 1, identificar el nivel de gestión municipal actual que se viene aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, se distinguía en un nivel medio con un 49.9%, en un nivel alto con un 38.6% y en un nivel bajo con un 11.5%, reflejándose brechas en cuanto a la consideración de las opiniones de los ciudadanos, en cuanto a la cobertura de los servicios públicos tales como el ornato, acerca

de la usanza del presupuesto asignado para las obras públicas y en cuanto el control a los procesos ediles actuales. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Albuainain et al. (2021) quienes asumieron como objetivo general, reconocer el nivel de correlación acaecida entre la CS y la GM en una agencia de gobierno emiratí y quienes en sus resultados evidenciaron que, el nivel de gestión municipal era regular y que, además, la CS sí se correlacionaba con las dimensiones de la GM, verbigracia, Toma de decisiones ($r_s=0.570^{**}$), Orientación al cliente ($r_s=0.409^{**}$), Liderazgo ($r_s=0.379^{**}$), Asuntos y procesos ediles ($r_s=0.427^{**}$), Mejora continua ($r_s=0.472^{**}$), Gestión de las relaciones ($r_s=0.580^{**}$) y Compromiso de las personas ($r_s=0.580^{**}$).

3.2.3. Reconocer el nivel de calidad de servicio actual que se viene brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

Respecto al objetivo específico 2, reconocer el nivel de calidad de servicio actual que se viene brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, se distinguía en un nivel medio con un 56.0%, en un nivel alto con un 38.1% y en un nivel bajo con un 6.0%, reflejándose brechas en cuanto al mobiliario adecuado de las instalaciones, en cuanto a la deficiencia de material impreso que muestre el correcto flujograma para la ejecución de algún trámite, en cuanto al tiempo de espera para la atención de sus trámites y ante la preocupación del servidor público para con sus inquietudes. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Monteiro (2018) quien asumió como objetivo general, establecer el nivel de CS público de la Ventanilla Única de un ayuntamiento municipal portugués, y quien en sus resultados evidenció que, gran parte de la totalidad de usuarios se distinguían satisfechos con el servicio prestado, sólo el 2,70% de los usuarios están totalmente insatisfechos, también se observó que el 16,22% de los usuarios no están ni satisfechos ni insatisfechos, y que el 27,02% de los usuarios están totalmente satisfechos.

Se concluyó que, el 74,32% de los usuarios exteriorizaron estar satisfechos o totalmente satisfechos con el servicio prestado con la prestación de servicios en la Ventanilla Única de un ayuntamiento municipal portugués, pero en general, hay margen de mejora en todas las dimensiones de la CS.

3.2.4. Señalar las dimensiones de la gestión municipal que se relacionan con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

Respecto al objetivo específico 3, señalar las dimensiones de la gestión municipal que se relacionan con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, se señaló que, como resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtuvieron $r_s=0,912^{**}$, $r_s=0,907^{**}$, $r_s=0,879^{**}$ y $r_s=0.886^{**}$ para las dimensiones Planificación, Organización, Dirección y Control, respectivamente; todas ellos con un $\alpha < ,001$. Este resultado señala que, se halla una correlación positiva muy fuerte entre la totalidad de las dimensiones de la variable GM con la variable CS al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022. Estos resultados conciertan con los obtenidos por Matos (2022) quien tuvo como objetivo general, retratar la correlación acaecida entre la GM y la CS pública en dicha entidad municipal jesumariana y quien, en sus resultados, evidenció que, el nivel de la variable CS era de “Nivel Regular” (64.0%) y el nivel de la variable GM era de “Nivel Medianamente Eficiente” (64.0%); asimismo, la GM sí se correlacionaba con las dimensiones de la CS, verbigracia, Administración y gestión del desarrollo ($r_s=0.767^{**}$), Gestión de seguridad ciudadana y vial ($r_s=0.662^{**}$), Gestión ambiental ($r_s=0.907^{**}$) y Gestión de desarrollo e inclusión social ($r_s=0.624^{**}$), concluyéndose que, la GM y la CS pública en dicha entidad municipal jesumariana se correlacionaban de manera positiva con un $r_s=0.896^{**}$.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se determinó que, la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, era positiva con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,710**, con un $\alpha=0,000$, por lo que, mientras la gestión municipal de dicho municipio chancayano se encuentre mejor alineado en torno a la planificación, organización, dirección y control, mayor será la calidad de servicio percibido por el usuario de dicha comuna.

Se identificó el nivel de gestión municipal actual que se venía aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, encontrándose en un nivel medio con un 49.9%, reflejándose brechas en cuanto a la consideración de las opiniones de los ciudadanos, en cuanto a la cobertura de los servicios públicos tales como el ornato, acerca de la usanza del presupuesto asignado para las obras públicas y en cuanto el control a los procesos ediles actuales.

Se reconoció el nivel de calidad de servicio actual que se venía brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, se distinguía en un nivel medio con un 56.0, reflejándose brechas en cuanto al mobiliario adecuado de las instalaciones, en cuanto a la deficiencia de material impreso que muestre el correcto flujograma para la ejecución de algún trámite, en cuanto al tiempo de espera para la atención de sus trámites y ante la preocupación del servidor público para con sus inquietudes.

Se señalaron las dimensiones de la gestión municipal que se relacionan con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, señalándose que, como resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtuvieron $r_s=0,912^{**}$, $r_s=0,907^{**}$, $r_s=0,879^{**}$ y $r_s=0.886^{**}$ para las dimensiones Planificación, Organización, Dirección y Control, respectivamente; todas ellos con un $\alpha=<,001$, señalándose

una correlación positiva muy fuerte entre la totalidad de las dimensiones de la variable Gestión Municipal con la variable Calidad de Servicio.

4.2. Recomendaciones

A la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, ejecutar una correcta planificación de manera que se puedan suministrar de una manera más eficaz y eficiente los servicios públicos, empleando para ello herramientas útiles como el análisis de ciclo de vida de los servicios y un estudio transversal de la mano de la Gerencia Municipal para identificar los requerimientos y necesidades de los ciudadanos chancayanos y de esta manera mejorar aún más la calidad de servicio brindadas mediante una correcta planificación, organización, dirección y control de las riendas ediles, actualizando con ello los planes de acción existentes.

A la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, incrementar las inversiones actuales en materia de infraestructuras ya que de esto depende mucho la CS ediles brindados, por ello se deben de poner énfasis en el mejoramiento y mantenimiento de las infraestructuras existentes, el constructo de infraestructuras nuevas para mejorar la atención en la sede de la municipalidad, cooperaciones con empresas locales, ONGs u otro tipo de organismos locales con el propósito de promover prácticas de gestión de residuos sostenibles, incluyendo a su vez programas de reutilización de materiales, donaciones de productos en buen estado y proyectos de responsabilidad social empresarial/edil.

A la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, promover la rendición de cuentas y la transparencia de los estados financieros ediles ya que es totalmente trascendental rendirles cuenta a los ciudadanos acerca del manejo del dinero recaudado en base a sus arbitrios, ya que con ello se logrará fomentará la confianza hacia esta institución edil chancayana. Esto puede lograr haciendo usanza de las TI, verbigracia, servicios en línea para la solicitud de servicios ediles, denuncias por corrupción, solicitud de servicios, entre otros más.

A la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, fortalecer la gestión financiera correcta mediante la contratación de personal con amplia experiencia contable para

dicho fin puesto que, asegurando los recursos financieros se encuentren de manera óptima se logrando así suministrar a los ciudadanos chancayanos, servicios públicos de calidad total. Esto se sugiere ejecutar mediante la usanza de control de gastos de presupuesto, implantación de sistemas presupuestarios, entre otros recursos más disponibles.

REFERENCIAS.

- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2226585621000194>
- Albuainain, M., Khatibi, A., Azam, F., & Tham, J. (2021). The relationship between total quality management and service quality in Department of Municipal Affairs and Transport of UAE. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 7(1), 81-91.
- Aparicio, I. (2020). *Gestión municipal y calidad de servicio en usuarios del Centro Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64916>
- Bostancı, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69(1), 1-13. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012119300175>
- Cárcaba, A., González, E., Ventura, J., & Arrondo, R. (2017). How does good governance relate to quality of life? *Sustainability*, 9(4), 1-16. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/9/4/631>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>

- Correia, B. (2018). *Avaliação da qualidade em serviços públicos: o modelo SERVQUAL*. Aveiro: Universidade de Aveiro. Obtenido de <https://ria.ua.pt/handle/10773/16431>
- De Guimarães, J., Severo, E., Júnior, L., Da Costa, W., & Salmoria, F. (2020). Governance and quality of life in smart cities: Towards sustainable development goals. *Journal of Cleaner Production*, 253(1), 1-13. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652619347961>
- Díaz, J., & Mendoza, Y. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte - Municipalidad de Chiclayo*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8666>
- Erazo, M. (2011). Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 22(42), 107-136. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14518444004>
- Escobal, N., Rondón, K., & Tuco, N. (2016). *Evaluación de la calidad de servicio a partir del modelo SERVQUAL, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - Huánuco 2016*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/1337>
- Esmaeily, A., & Ashjaei, H. (2020). A customized model for assessing urban life quality based on objective and subjective approaches (case study, qom city, district one). *Journal of Geomatics Science and Technology*, 9(3), 97-111. Obtenido de <https://www.sid.ir/paper/249459/en>
- Espinoza, D. (2023). *Gestión municipal y calidad de servicio al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo 2022*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11676>

Farvacque, C., & Kopanyi, M. (2014). *Municipal Finances: A Handbook for Local Governments* (Primera ed.). Washington: World Bank Publications.

Gobena, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1), 14-25. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/adp/oajasm/v4y2019i1p14-25.html>

Gutiérrez, S., & Díaz, C. (2021). Calidad del servicio desde la escala SERVQUAL en la banca pública, Municipio Cárdenas, Estado Táchira. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(12), 1-25. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8717

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.

Huaroc, A., & Comun, R. (2022). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3262>

INEI. (2017). *Resultados definitivos de los censos nacionales 2017: Cajamarca*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de censo2017.inei.gob.pe/resultados-definitivos-de-los-censos-nacionales-2017/

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information &*

- Management*, 57(3), 1-15. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25-31. Obtenido de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e>
- Matos, M. (2022). *Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/9419>
- Mbassi, J., Mbarga, A., & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development & Competitiveness*, 13(3), 110-123. Obtenido de <https://articlegateway.com/index.php/JMDC/article/view/2242>
- Monsefú, L. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66970>
- Mouratidis, K. (2020). Commute satisfaction, neighborhood satisfaction, and housing satisfaction as predictors of subjective well-being and indicators of urban livability. *Travel Behaviour and Society*, 21(1), 265-278. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214367X20301988>
- Ndebele, C., & Lavhelani, P. (2017). Local government and quality service delivery: an evaluation of municipal service delivery in a local municipality in Limpopo Province. *Journal of Public Administration*, 52(2), 340-356. Obtenido de <https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/EJC-bf4ce318a>

- Organización de la Naciones Unidas. (2018). *2018 Revision of World Urbanization Prospects*. San Francisco: Department of Economic and Social Affairs. Obtenido de <https://www.un.org/en/desa/2018-revision-world-urbanization-prospects>
- Palacios, Y., & Córdova. (2018). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5132>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. En J. Dawson, A. Findlay, & L. Sparks, *The Retailing Reader* (Primera ed., págs. 12-40). Oxon: Routledge.
- Ramón, E. (2023). *Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122553>
- Robles, J. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022*. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96708>
- Salazar, R., Murrieta, M., & Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>

Scaramelli, B., Couto, E., Bueno, P., De Souza, D., Vieira, L., & Ferreira, J. (2020). Priority actions maps of municipal public services with geospace application. *Acta Scientiarum. Technology*, 42(1), 1-9. Obtenido de <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciTechnol/article/view/44426>

Sibonde, A. (2019). *Employee motivation and service quality in a selected municipality in the Western Cape Province, South Africa*. Ciudad del Cabo: Cape Peninsula University of Technology. Obtenido de <https://etd.cput.ac.za/handle/20.500.11838/3025>

Surco, B. (2023). *Gestión municipal y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de San Felipe, Jaén, 2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10947>

The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. (1978). *The Belmont Report: Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research: Appendix, Volumen 2* (Primera ed.). Indiana: Department of Health, Education, and Welfare, National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research.

Thesari, S., Trojan, F., & Batistus, D. (2019). A decision model for municipal resources management. *Management Decision*, 57(11), 3015-3034. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MD-05-2017-0500>

Venter, A. (2007). *Municipal Management: Serving the People* (Primera ed.). Ciudad del Cabo: Juta and Company Ltd.

Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019)* (págs. 16-21). Belgrado: Atlantis Press. Obtenido de <https://www.atlantis-press.com/proceedings/senet-19/125925955>

ANEXOS.

Anexo 1. Matriz de consistencia

GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS, CAJAMARCA, 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la relación existente entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022?	Determinar la relación existente entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.	H_1 : La relación existente entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, es positiva.	Variable 1: Gestión Municipal
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS		
a. ¿Cuál es el nivel de Gestión Municipal actual que se viene aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022?	a. Identificar el nivel de Gestión Municipal actual que se viene aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.		
b. ¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio actual que se viene brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022?	b. Reconocer el nivel de Calidad de Servicio actual que se viene brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.	H_0 : La relación existente entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022, es negativa.	Variable 2: Calidad de Servicio
c. ¿Cuál es el nivel de correlación entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022?	c. Establecer el nivel estadístico de correlación entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.		

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Operacionalización de la Variable 1

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e instrumento
Gestión Municipal Venter (2007)	Planificación	Misión	21. ¿La municipalidad al proveer servicios públicos tiene por misión servir a los usuarios?	T: Encuesta I: Cuestionario
		Estrategias	22. ¿Las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces?	
		Reglas	23. ¿La municipalidad considera la opinión de los usuarios para mejorar la gestión de los servicios públicos?	
		Políticas	24. ¿Las políticas de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuadas?	

		Programas	25. ¿Existe preocupación para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos?	
	Organización	Organigrama	26. ¿Considera que la estructura organizacional de la municipalidad es la adecuada en función de las demandas de la población?	
		Funcionamiento edil	27. ¿La organización administrativa es el adecuado para el buen funcionamiento de la municipalidad?	
		Cobertura municipal	28. ¿La municipalidad ha logrado la cobertura de los servicios públicos que demanda la población?	
		Autonomía	29. ¿Percibe usted la autonomía del servidor público para el desarrollo de sus funciones?	

		Información pública	30. ¿Las estrategias ediles que pone en marcha la municipalidad hacia la ciudadanía se encuentran bien delimitadas y son de información pública?	
	Dirección	Compromiso	31. ¿La municipalidad se muestra comprometida en trabajar para cumplir los objetivos y las metas expuestas en el Plan de Trabajo Anual?	
		Presupuesto	32. ¿Considera que la municipalidad direcciona correctamente el presupuesto municipal que le han asignado?	
		Conocimiento	33. ¿Los funcionarios de la municipalidad tienen un amplio conocimiento acerca de sus funciones?	

		Comunicación	34. ¿Existe buena comunicación por parte de los funcionarios de la municipalidad para con la población al momento de hacer las gestiones?
		Consenso	35. ¿Las gestiones ediles realizadas la municipalidad son el resultado del consenso entre sus equipos de trabajo y la población?
	Control	Estructura	36. ¿La municipalidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento?
		Transparencia	37. ¿Existe transparencia en la gestión municipal realizada a favor de los servicios públicos?
		Corrección de errores	38. ¿La municipalidad efectúa controles a sus procesos ediles para detectar los errores de su gestión y subsanarlos?

		Seguimiento	39. ¿Los usuarios pueden hacer seguimiento a las gestiones o trámites que realizan en la municipalidad?	
		Satisfacción	40. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños?	

Nota. Adaptado de Robles (2022).

Operacionalización de la Variable 2

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e instrumento
Calidad de Servicio Parasuraman et al. (1985)	Elementos Tangibles	Equipamiento	21. ¿El funcionario que lo atendió dispone de equipo informático (laptop, computadora, impresora, etc.) suficiente y de apariencia moderna?	T: Encuesta I: Cuestionario
		Instalaciones	22. ¿El ambiente u oficina donde fue atendido cuenta con mobiliario adecuado y proyectan buen estado?	
		Empleados	23. ¿Considera que el empleado que lo atendió está adecuadamente vestido y además se ve higiénico?	
		Material impreso	24. ¿Ha encontrado material impreso (folletos y similares) de libre disposición que le han ayudado en el trámite o servicio requerido?	

	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos	25. ¿El tiempo que le dijeron en que iba a ser atendido su solicitud de servicio se ha cumplido (está cumpliendo)?	
		Solución de problemas	26. ¿Los empleados están capacitados para ayudar al usuario a resolver o solucionar algún problema durante el tiempo que dure la gestión?	
		Aptitud	27. ¿Considera que los empleados realizan (están realizando) bien el trabajo durante la atención a su requerimiento de servicio?	
		Existencia de estándares	28. ¿Ha notado que los empleados ejecutan su trabajo en forma ordenada y sin equivocarse?	
	Capacidad de respuesta	Comunicación de plazos	29. ¿Cuándo comenzó su trámite o requerimiento de servicio le indicaron el tiempo aproximado en que sería atendido completamente?	

		Atención rápida	30. ¿El tiempo que esperó antes de comenzar a ser atendido fue el más apropiado?
		Disposición a ayudar	31. ¿Los empleados demuestran siempre alta predisposición por atender los requerimientos de los ciudadanos?
		Empleados disponibles	32. ¿Siempre existe algún empleado con tiempo disponible para atender los requerimientos de los ciudadanos?
	Seguridad	Confianza en el empleado	33. ¿El comportamiento y aspecto de los empleados le inspira confianza y seguridad?
		Sensación de seguridad	34. ¿Los empleados actúan de manera segura y contundente en relación a las actividades y tareas que realizan?

		Amabilidad del personal	35. ¿Las instalaciones y condiciones del ambiente o los ambientes donde fue atendido dan sensación de seguridad?
		Conocimiento de procesos	36. ¿Los empleados proyectan alto grado o nivel de capacitación para la tareas y actividades propias de su puesto de trabajo?
	Empatía	Atención individualizada	37. ¿La municipalidad atiende en horarios adecuados y pertinentes en relación con la población, los ciudadanos?
		Horarios de atención	38. ¿Los empleados muestran (mostraron) interés en atenderle de una manera muy especial, se interesaron por su caso?
		Preocupación por el usuario	39. ¿Ha notado que los empleados entienden a cabalidad acerca de lo que usted requiere?

		Comprensión de la necesidad del usuario	40. ¿Ha notado que los empleados se preocupan realmente porque su requerimiento sea atendido, solucionado?	
--	--	---	--	--

Nota. Adaptado de Escobal et al. (2016).

Anexo 3. Instrumento de recolección



GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS, CAJAMARCA, 2022

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada ítem.
- Tenga en cuenta las siguientes opciones:
 - Totalmente en desacuerdo = 1
 - En desacuerdo = 2
 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3
 - De acuerdo = 4
 - Totalmente de acuerdo = 5

ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
GESTIÓN MUNICIPAL					
1. ¿La municipalidad al proveer servicios públicos tiene por misión servir a los usuarios?					

2. ¿Las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces?					
3. ¿La municipalidad considera la opinión de los usuarios para mejorar la gestión de los servicios públicos?					
4. ¿Las políticas de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuadas?					
5. ¿Existe preocupación para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos?					
6. ¿Considera que la estructura organizacional de la municipalidad es la adecuada en función de las demandas de la población?					
7. ¿La organización administrativa es el adecuado para el buen funcionamiento de la municipalidad?					

8. ¿La municipalidad ha logrado la cobertura de los servicios públicos que demanda la población?					
9. ¿Percibe usted la autonomía del servidor público para el desarrollo de sus funciones?					
10. ¿Las estrategias ediles que pone en marcha la municipalidad hacia la ciudadanía se encuentran bien delimitadas y son de información pública?					
11. ¿La municipalidad se muestra comprometida en trabajar para cumplir los objetivos y las metas expuestas en el Plan de Trabajo Anual?					
12. ¿Considera que la municipalidad direcciona correctamente el presupuesto municipal que le han asignado?					
13. ¿Los funcionarios de la municipalidad tienen un amplio conocimiento acerca de sus funciones?					

14. ¿Existe buena comunicación por parte de los funcionarios de la municipalidad para con la población al momento de hacer las gestiones?					
15. ¿Las gestiones ediles realizadas la municipalidad son el resultado del consenso entre sus equipos de trabajo y la población?					
16. ¿La municipalidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento?					
17. ¿Existe transparencia en la gestión municipal realizada a favor de los servicios públicos?					
18. ¿La municipalidad efectúa controles a sus procesos ediles para detectar los errores de su gestión y subsanarlos?					
19. ¿Los usuarios pueden hacer seguimiento a las gestiones o trámites que realizan en la municipalidad?					

20. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños?					
CALIDAD DE SERVICIO					
21. ¿El funcionario que lo atendió dispone de equipo informático (laptop, computadora, impresora, etc.) suficiente y de apariencia moderna?					
22. ¿El ambiente u oficina donde fue atendido cuenta con mobiliario adecuado y proyectan buen estado?					
23. ¿Considera que el empleado que lo atendió está adecuadamente vestido y además se ve higiénico?					
24. ¿Ha encontrado material impreso (folletos y similares) de libre disposición que le han ayudado en el trámite o servicio requerido?					
25. ¿El tiempo que le dijeron en que iba a ser atendido su solicitud de					

servicio se ha cumplido (está cumpliendo)?					
26. ¿Los empleados están capacitados para ayudar al usuario a resolver o solucionar algún problema durante el tiempo que dure la gestión?					
27. ¿Considera que los empleados realizan (están realizando) bien el trabajo durante la atención a su requerimiento de servicio?					
28. ¿Ha notado que los empleados ejecutan su trabajo en forma ordenada y sin equivocarse?					
29. ¿Cuándo comenzó su trámite o requerimiento de servicio le indicaron el tiempo aproximado en que sería atendido completamente?					
30. ¿El tiempo que esperó antes de comenzar a ser atendido fue el más apropiado?					
31. ¿Los empleados demuestran siempre alta predisposición por					

atender los requerimientos de los ciudadanos?					
32. ¿Siempre existe algún empleado con tiempo disponible para atender los requerimientos de los ciudadanos?					
33. ¿El comportamiento y aspecto de los empleados le inspira confianza y seguridad?					
34. ¿Los empleados actúan de manera segura y contundente en relación a las actividades y tareas que realizan?					
35. ¿Las instalaciones y condiciones del ambiente o los ambientes donde fue atendido dan sensación de seguridad?					
36. ¿Los empleados proyectan alto grado o nivel de capacitación para la tareas y actividades propias de su puesto de trabajo?					
37. ¿La municipalidad atiende en horarios adecuados y pertinentes					

en relación con la población, los ciudadanos?					
38. ¿Los empleados muestran (mostraron) interés en atenderle de una manera muy especial, se interesaron por su caso?					
39. ¿Ha notado que los empleados entienden a cabalidad acerca de lo que usted requiere?					
40. ¿Ha notado que los empleados se preocupan realmente porque su requerimiento sea atendido, solucionado?					

Anexo 4. Validez del instrumento

EXPERTO 01

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN		
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS		
1. NOMBRE DEL JUEZ	CARLOS ARMANDO MONJA SAMAMÉ	
2.	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN / FINANZAS / CONTABILIDAD
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS / MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16
	CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS, CAJAMARCA, 2022"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	VASQUEZ TARRILLO WILDER
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Cuestionario (x)	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.	
	<u>ESPECÍFICOS:</u> a) Identificar el nivel de gestión municipal actual que se viene aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022. b) Reconocer el nivel de calidad de servicio actual que se viene brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022. c) Establecer el nivel de correlación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al	

		usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL		
01	1.- ¿La municipalidad al proveer servicios públicos tiene por misión servir a los usuarios? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	2.- ¿Las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	3.- ¿La municipalidad considera la opinión de los usuarios para mejorar la gestión de los servicios públicos? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	4.- ¿Las políticas de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuadas? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
05	5.- ¿Existe preocupación para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

06	<p>6.- ¿Considera que la estructura organizacional de la municipalidad es la adecuada en función de las demandas de la población?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
07	<p>7.- ¿La organización administrativa es el adecuado para el buen funcionamiento de la municipalidad?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
08	<p>8.- ¿La municipalidad ha logrado la cobertura de los servicios públicos que demanda la población?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
09	<p>9.- ¿Percibe usted la autonomía del servidor público para el desarrollo de sus funciones?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
10	<p>10.- ¿Las estrategias ediles que pone en marcha la municipalidad hacia la ciudadanía se encuentran bien delimitadas y son de información pública?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
11	<p>11.- ¿La municipalidad se muestra comprometida en trabajar para cumplir los objetivos y las metas expuestas en el Plan de Trabajo Anual?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

12	<p>12.- ¿Considera que la municipalidad direcciona correctamente el presupuesto municipal que le han asignado?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>13.- ¿Los funcionarios de la municipalidad tienen un amplio conocimiento acerca de sus funciones?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>14.- ¿Existe buena comunicación por parte de los funcionarios de la municipalidad para con la población al momento de hacer las gestiones?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>15.- ¿Las gestiones ediles realizadas la municipalidad son el resultado del consenso entre sus equipos de trabajo y la población?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16	<p>16.- ¿La municipalidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
17	<p>17.- ¿Existe transparencia en la gestión municipal realizada a favor de los servicios públicos?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>18.- ¿La municipalidad efectúa controles a sus procesos ediles para detectar los errores de su gestión y subsanarlos?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

19	<p>19.- ¿Los usuarios pueden hacer seguimiento a las gestiones o trámites que realizan en la municipalidad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
20	<p>20.- ¿Se encuentra satisfecho con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO		
21	<p>1.- ¿El funcionario que lo atendió dispone de equipo informático (laptop, computadora, impresora, etc.) suficiente y de apariencia moderna?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
22	<p>2.- ¿El ambiente u oficina donde fue atendido cuenta con mobiliario adecuado y proyectan buen estado?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
23	<p>3.- ¿Considera que el empleado que lo atendió está adecuadamente vestido y además se ve higiénico?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
24	<p>4.- ¿Ha encontrado material impreso (folletos y similares) de libre disposición que le han ayudado en el trámite o servicio requerido?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
25	<p>5.- ¿El tiempo que le dijeron en que iba a ser atendido su solicitud de servicio se ha cumplido (está cumpliendo)?</p> <p>Categorías:</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

	1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	
26	6.- ¿Los empleados están capacitados para ayudar al usuario a resolver o solucionar algún problema durante el tiempo que dure la gestión? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
27	7.- ¿Considera que los empleados realizan (están realizando) bien el trabajo durante la atención a su requerimiento de servicio? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
28	8.- ¿Ha notado que los empleados ejecutan su trabajo en forma ordenada y sin equivocarse? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
29	9.- ¿Cuándo comenzó su trámite o requerimiento de servicio le indicaron el tiempo aproximado en que sería atendido completamente? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
30	10.- ¿El tiempo que esperó antes de comenzar a ser atendido fue el más apropiado? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
31	11.- ¿Los empleados demuestran siempre alta predisposición por atender los requerimientos de los ciudadanos? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

32	<p>12.- ¿Siempre existe algún empleado con tiempo disponible para atender los requerimientos de los ciudadanos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
33	<p>13.- ¿El comportamiento y aspecto de los empleados le inspira confianza y seguridad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
34	<p>14.- ¿Los empleados actúan de manera segura y contundente en relación a las actividades y tareas que realizan?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
35	<p>15.- ¿Las instalaciones y condiciones del ambiente o los ambientes donde fue atendido dan sensación de seguridad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
36	<p>16.- ¿Los empleados proyectan alto grado o nivel de capacitación para la tareas y actividades propias de su puesto de trabajo?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
37	<p>17.- ¿La municipalidad atiende en horarios adecuados y pertinentes en relación con la población, los ciudadanos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
38	<p>18.- ¿Los empleados muestran (mostraron) interés en atenderle de una manera muy especial, se interesaron por su caso?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

39	<p>19.- ¿Ha notado que los empleados entienden a cabalidad acerca de lo que usted requiere?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
40	<p>20.- ¿Ha notado que los empleados se preocupan realmente porque su requerimiento sea atendido, solucionado?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A (40) D ()
7.COMENTARIOS GENERALES:	
TODAS LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO CUBREN EL DIAGNÓSTICO NECESARIO PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS DE LA TESIS	
8. OBSERVACIONES:	



 Mg. GPC. Carlos A. Monja Samamé
 Matrícula N° 5183 CCPL
 Auditor Independiente N° 272 CCRL

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		FREDDY Y SMAEL MAMANI QUISPE
2.	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	6 AÑOS
	CARGO	EX SUB GERENTE DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL - GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS, CAJAMARCA, 2022"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	VASQUEZ TARRILLO WILDER
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (x)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL: Determinar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.
		ESPECÍFICOS: a) Identificar el nivel de gestión municipal actual que se viene aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022. b) Reconocer el nivel de calidad de servicio actual que se viene brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.

	c) Establecer el nivel de correlación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL		
01	1.- ¿La municipalidad al proveer servicios públicos tiene por misión servir a los usuarios? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	2.- ¿Las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	3.- ¿La municipalidad considera la opinión de los usuarios para mejorar la gestión de los servicios públicos? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	4.- ¿Las políticas de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuadas? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
05	5.- ¿Existe preocupación para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos? Categorías:	A (x) D () SUGERENCIAS:

	1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	
06	6.- ¿Considera que la estructura organizacional de la municipalidad es la adecuada en función de las demandas de la población? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
07	7.- ¿La organización administrativa es el adecuado para el buen funcionamiento de la municipalidad? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
08	8.- ¿La municipalidad ha logrado la cobertura de los servicios públicos que demanda la población? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
09	9.- ¿Percibe usted la autonomía del servidor público para el desarrollo de sus funciones? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
10	10.- ¿Las estrategias ediles que pone en marcha la municipalidad hacia la ciudadanía se encuentran bien delimitadas y son de información pública? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

11	<p>11.- ¿La municipalidad se muestra comprometida en trabajar para cumplir los objetivos y las metas expuestas en el Plan de Trabajo Anual?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
12	<p>12.- ¿Considera que la municipalidad direcciona correctamente el presupuesto municipal que le han asignado?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
13	<p>13.- ¿Los funcionarios de la municipalidad tienen un amplio conocimiento acerca de sus funciones?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
14	<p>14.- ¿Existe buena comunicación por parte de los funcionarios de la municipalidad para con la población al momento de hacer las gestiones?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
15	<p>15.- ¿Las gestiones ediles realizadas la municipalidad son el resultado del consenso entre sus equipos de trabajo y la población?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
16	<p>16.- ¿La municipalidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
17	<p>17.- ¿Existe transparencia en la gestión municipal realizada a favor de los servicios públicos?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

18	<p>18.- ¿La municipalidad efectúa controles a sus procesos ediles para detectar los errores de su gestión y subsanarlos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
19	<p>19.- ¿Los usuarios pueden hacer seguimiento a las gestiones o trámites que realizan en la municipalidad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
20	<p>20.- ¿Se encuentra satisfecho con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO		
21	<p>1.- ¿El funcionario que lo atendió dispone de equipo informático (laptop, computadora, impresora, etc.) suficiente y de apariencia moderna?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
22	<p>2.- ¿El ambiente u oficina donde fue atendido cuenta con mobiliario adecuado y proyectan buen estado?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
23	<p>3.- ¿Considera que el empleado que lo atendió está adecuadamente vestido y además se ve higiénico?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
24	<p>4.- ¿Ha encontrado material impreso (folletos y similares) de libre disposición que le han ayudado en el trámite o servicio requerido?</p> <p>Categorías:</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

	1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	
25	5.- ¿El tiempo que le dijeron en que iba a ser atendido su solicitud de servicio se ha cumplido (está cumpliendo)? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
26	6.- ¿Los empleados están capacitados para ayudar al usuario a resolver o solucionar algún problema durante el tiempo que dure la gestión? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
27	7.- ¿Considera que los empleados realizan (están realizando) bien el trabajo durante la atención a su requerimiento de servicio? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
28	8.- ¿Ha notado que los empleados ejecutan su trabajo en forma ordenada y sin equivocarse? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
29	9.- ¿Cuándo comenzó su trámite o requerimiento de servicio le indicaron el tiempo aproximado en que sería atendido completamente? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
30	10.- ¿El tiempo que esperó antes de comenzar a ser atendido fue el más apropiado? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

31	<p>11.- ¿Los empleados demuestran siempre alta predisposición por atender los requerimientos de los ciudadanos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
32	<p>12.- ¿Siempre existe algún empleado con tiempo disponible para atender los requerimientos de los ciudadanos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
33	<p>13.- ¿El comportamiento y aspecto de los empleados le inspira confianza y seguridad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
34	<p>14.- ¿Los empleados actúan de manera segura y contundente en relación a las actividades y tareas que realizan?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
35	<p>15.- ¿Las instalaciones y condiciones del ambiente o los ambientes donde fue atendido dan sensación de seguridad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
36	<p>16.- ¿Los empleados proyectan alto grado o nivel de capacitación para la tareas y actividades propias de su puesto de trabajo?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
37	<p>17.- ¿La municipalidad atiende en horarios adecuados y pertinentes en relación con la población, los ciudadanos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

38	<p>18.- ¿Los empleados muestran (mostraron) interés en atenderle de una manera muy especial, se interesaron por su caso?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
39	<p>19.- ¿Ha notado que los empleados entienden a cabalidad acerca de lo que usted requiere?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
40	<p>20.- ¿Ha notado que los empleados se preocupan realmente porque su requerimiento sea atendido, solucionado?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A (40) D (-)
7.COMENTARIOS GENERALES: EL INSTRUMENTO CUBRE EL DIAGNÓSTICO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
8. OBSERVACIONES:	


FREDDY YSMAEL MAMANI QUISPE
 Licenciado en Administración
 Cno. Univ. de Cuzco, N° 06643
Firma y Sello del experto



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		MG. KARLA IVONNE ROJAS JIMENEZ
2.	PROFESIÓN	LIC. ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
	GRADO ACADÉMICO	MG. ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS, CAJAMARCA, 2022"		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	VASQUEZ TARRILLO WILDER
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (x)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL: Determinar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.	
	ESPECÍFICOS: a) Identificar el nivel de gestión municipal actual que se viene aplicando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022. b) Reconocer el nivel de calidad de servicio actual que se viene brindando en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.	

	c) Establecer el nivel de correlación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay Baños, Cajamarca, 2022.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL		
01	1.- ¿La municipalidad al proveer servicios públicos tiene por misión servir a los usuarios? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	2.- ¿Las actividades proyectadas para el mantenimiento de los servicios públicos son eficaces? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	3.- ¿La municipalidad considera la opinión de los usuarios para mejorar la gestión de los servicios públicos? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	4.- ¿Las políticas de acción para abastecer y prevenir la escasez de los servicios públicos son adecuadas? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
05	5.- ¿Existe preocupación para promover programas de mejora en la prestación de los servicios públicos? Categorías:	A (x) D () SUGERENCIAS:

	1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	
06	6.- ¿Considera que la estructura organizacional de la municipalidad es la adecuada en función de las demandas de la población? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
07	7.- ¿La organización administrativa es el adecuado para el buen funcionamiento de la municipalidad? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
08	8.- ¿La municipalidad ha logrado la cobertura de los servicios públicos que demanda la población? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
09	9.- ¿Percibe usted la autonomía del servidor público para el desarrollo de sus funciones? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
10	10.- ¿Las estrategias ediles que pone en marcha la municipalidad hacia la ciudadanía se encuentran bien delimitadas y son de información pública? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

11	<p>11.- ¿La municipalidad se muestra comprometida en trabajar para cumplir los objetivos y las metas expuestas en el Plan de Trabajo Anual?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
12	<p>12.- ¿Considera que la municipalidad direcciona correctamente el presupuesto municipal que le han asignado?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
13	<p>13.- ¿Los funcionarios de la municipalidad tienen un amplio conocimiento acerca de sus funciones?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
14	<p>14.- ¿Existe buena comunicación por parte de los funcionarios de la municipalidad para con la población al momento de hacer las gestiones?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
15	<p>15.- ¿Las gestiones ediles realizadas la municipalidad son el resultado del consenso entre sus equipos de trabajo y la población?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
16	<p>16.- ¿La municipalidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
17	<p>17.- ¿Existe transparencia en la gestión municipal realizada a favor de los servicios públicos?</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

18	<p>18.- ¿La municipalidad efectúa controles a sus procesos ediles para detectar los errores de su gestión y subsanarlos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
19	<p>19.- ¿Los usuarios pueden hacer seguimiento a las gestiones o trámites que realizan en la municipalidad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
20	<p>20.- ¿Se encuentra satisfecho con la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO		
21	<p>1.- ¿El funcionario que lo atendió dispone de equipo informático (laptop, computadora, impresora, etc.) suficiente y de apariencia moderna?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
22	<p>2.- ¿El ambiente u oficina donde fue atendido cuenta con mobiliario adecuado y proyectan buen estado?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
23	<p>3.- ¿Considera que el empleado que lo atendió está adecuadamente vestido y además se ve higiénico?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
24	<p>4.- ¿Ha encontrado material impreso (folletos y similares) de libre disposición que le han ayudado en el trámite o servicio requerido?</p> <p>Categorías:</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

	1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	
25	5.- ¿El tiempo que le dijeron en que iba a ser atendido su solicitud de servicio se ha cumplido (está cumpliendo)? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
26	6.- ¿Los empleados están capacitados para ayudar al usuario a resolver o solucionar algún problema durante el tiempo que dure la gestión? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
27	7.- ¿Considera que los empleados realizan (están realizando) bien el trabajo durante la atención a su requerimiento de servicio? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
28	8.- ¿Ha notado que los empleados ejecutan su trabajo en forma ordenada y sin equivocarse? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
29	9.- ¿Cuándo comenzó su trámite o requerimiento de servicio le indicaron el tiempo aproximado en que sería atendido completamente? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
30	10.- ¿El tiempo que esperó antes de comenzar a ser atendido fue el más apropiado? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

31	<p>11.- ¿Los empleados demuestran siempre alta predisposición por atender los requerimientos de los ciudadanos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
32	<p>12.- ¿Siempre existe algún empleado con tiempo disponible para atender los requerimientos de los ciudadanos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
33	<p>13.- ¿El comportamiento y aspecto de los empleados le inspira confianza y seguridad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
34	<p>14.- ¿Los empleados actúan de manera segura y contundente en relación a las actividades y tareas que realizan?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
35	<p>15.- ¿Las instalaciones y condiciones del ambiente o los ambientes donde fue atendido dan sensación de seguridad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
36	<p>16.- ¿Los empleados proyectan alto grado o nivel de capacitación para la tareas y actividades propias de su puesto de trabajo?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
37	<p>17.- ¿La municipalidad atiende en horarios adecuados y pertinentes en relación con la población, los ciudadanos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

38	18.- ¿Los empleados muestran (mostraron) interés en atenderle de una manera muy especial, se interesaron por su caso? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
39	19.- ¿Ha notado que los empleados entienden a cabalidad acerca de lo que usted requiere? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
40	20.- ¿Ha notado que los empleados se preocupan realmente porque su requerimiento sea atendido, solucionado? Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (40) D (-)
7.COMENTARIOS GENERALES: EL INSTRUMENTO CUBRE EL DIAGNÓSTICO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
8. OBSERVACIONES:	



 Juez Experto
 Colegiatura N° 00225.
 DNI 16620892.

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS, CAJAMARCA, 2022

OJETIVO:

Obtener la confiabilidad del instrumento para la recolección de datos, con la finalidad de detectar si existen o no debilidades, para posteriormente proponer alternativas de mejora, a través de la confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach.

POBLACIÓN

Según la información brindada por la Municipalidad Distrital de Chancaybaños, para la presente investigación, se consideró como población a la totalidad de habitantes que cuentan con la mayoría de edad del distrito de Chancaybaños, provincia de Santa Cruz, departamento de Cajamarca, los cuales son potenciales usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancaybaños, los cuales hacen un total de 2190 habitantes. Por lo tanto, para la presente investigación, el número total de la población fue de 2190 habitantes.

MUESTRA PILOTO

Para determinar la muestra piloto se seleccionaron treinta (30) habitantes los cuales son potenciales usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancaybaños.

PROCEDIMIENTO

1. Al azar se seleccionaron treinta (30) usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancaybaños.
2. Posteriormente, se hizo entrega del cuestionario a los treinta (30) usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancaybaños, los cuales respondieron el cuestionario a través de encuesta física.
3. Finalmente, se recopilaron las informaciones de las respuestas en el Excel que posteriormente se trasladaron al software estadístico SPSS v.25.

Finalmente, para el procedimiento de la información se utilizó el paquete estadístico SPSS v.25, y la vez se determinó el nivel de confiabilidad mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Resultados de la Fiabilidad (Confiabilidad) del Instrumento

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se tomó una muestra piloto de treinta (30) usuarios de la Municipalidad Distrital de Chancaybaños. Después de haber obtenido la información, se procedió a registrarla en el paquete estadístico SPSS, para posteriormente determinar el Alfa de Cronbach, el cual tiene la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Determinación del Alfa de Cronbach general

Alfa de Cronbach	N°
0.922	40

Nota. Fuente: resultados del análisis de fiabilidad en SPSS.

Por su parte, George & Mallery, indicaron que, para la interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach, se debe tomar en cuenta la siguiente escala:

>0.9 es Excelente

>0.8 es Bueno

>0.7 es Aceptable

>0.6 Cuestionable

>0.5 es pobre

<0.5 es Inaceptable

Conclusión: El Alfa de Cronbach total del instrumento fue de 0.922, este resultado significa que el instrumento cuenta con una “EXCELENTE” confiabilidad, tal cual se muestra en la Escala de George & Mallery, entonces esto quiere decir que los resultados obtenidos con este instrumento son confiables.

Anexo 6. Carta de aceptación para realizar caso de estudio

MM



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS



RUC: 20202315055
JR.13 de junio N°560 – Plaza de Armas

SR:
WILDER VASQUEZ TARRILLO
Estudiante del IX Ciclo – Escuela Profesional de Administración de Empresas –
Facultad de Ciencias Empresariales de la USS – Pimentel
Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA RECOLECCION DE INFORMACION
EN INVESTIGACION DE PROYECTO DE TESIS I EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS.

REF. : CARTA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMNSITRACION DE LA USS - S/N fecha 28/11/2022.

Es grato dirigirme a usted para expresar el cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños Provincia de Santa Cruz Región de Cajamarca, y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido en mi despacho el documento de la referencia Carta S/N fecha 28/11/2022 en la cual por intermedio de la USS la presentan y solicitan que se le brinde apoyo y permiso para la recolección de datos de estudio sobre elaboración de su proyecto de tesis I, relacionado a la institución que dirijo es por lo que mi despacho **AUTORIZA Y LE CONCEDE EL PERMISO**, para la recolección de información y aplicación de su prueba piloto con los instrumentos que ha plasmado en su proyecto.

Para las coordinaciones será con mi despacho y/o al correo electrónico: Municipalidadmdch@gmail.com y/o a la Municipalidad Distrital de Chancay Baños N° 560 – Chancay Baños.

Hago propicia la oportunidad para renovarles las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE CHANCAY BAÑOS
CPC. Wilfredo Cruz Pérez
ALCALDE

m

municipalidadmdch@gmail.com - JR.13 de junio N°560 – Plaza de Armas Chancay Baños

Anexo 7. Resolución de Proyecto de Tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°007-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 13 de enero de 2023.

VISTO:

El Oficio N° 0004-2023/FACEM-DA-USS, presentado por la directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, del IX ciclo sec. A y eL-A, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, y;

CONSIDERANDO:

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

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

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

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR en vías de regularización, los proyectos de Tesis de los estudiantes del Curso de Investigación I, IX ciclo – Sec. A y eL-A, del ciclo académico 2022-II, EP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LINEA DE INVESTIGACION
1	AYESTA CABRERA LIDIA GUISSETTI	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN - PIMENTEL, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	BARTOLO RAMOS JESENIA TABOADA RODRIGUEZ DANNY SIGIFREDO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CONSTRUCTORA ORTIZ LOSSIO SRL-CHICLAYO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	GONZALES VALLEJOS JESUS	GESTIÓN DE VENTAS Y SU RELACIÓN CON LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA SINERGIA PERÚ CONSULTORES GENERALES SAC, CHICLAYO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	OBLITAS PASTOR LUIS ENRIQUE	MARKETING DIGITAL Y SU RELACIÓN EN EL INCREMENTO DE VENTAS EN EL RETAIL LEONCITO, CHICLAYO - 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	ANDIA BACA POOL BRYAN UCULMANA FALLA EMILIO CARLOS	MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LAS VENTAS DEL RESTAURANTE "RINCONCITO AREQUIPEÑO", LIMA - 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°007-2023-FACEM-USS

6	BENAVIDES SALAZAR SEGUNDO DANIEL NIÑO CASTREJON SHEYLA SOLEYDY	MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO, MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ- 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	CALDERON FERNANDEZ STARLIN MIGUEL NORIEGA CRUZ DE JUSTINIANO DIANA GUADALUPE	GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "MARÍA GORETTI" PACASMAYO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	CAPITAN FLORES ANTHONY DAVID ROJAS RODRIGUEZ MIGUEL ANGEL ISAC	INBOUND MARKETING PARA EL INCREMENTO DE CAPTACIÓN DE CLIENTES DEL CENTRO MÉDICO "VITALMEDIC" FERREÑAFE, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	CASTAÑEDA DOMÍNGUEZ GERALDINE	PLAN DE MARKETING MIX PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL SALÓN DE EVENTOS MITSUY DE JICAMARCA - HUAROCHIRÍ, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	CRUZ HUAMAN MERLY YAJHAIRA	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA SURGE SAC, LAMBAYEQUE -2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	FERNANDEZ MUÑOZ FREDY FABIAN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "ALBERT EINSTEIN" POMALCA, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	GONCES TORRES STEFANNY	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO EN REDES SOCIALES DEL CENTRO DE ASESORÍAS E INVESTIGACIÓN PERÚ - CHICLAYO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	GONZALES VASQUEZ CHRISTIAN YAMPIER- MENDOZA VASQUEZ MIGUEL ANGEL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE FULL TIME EN LA EMPRESA SODIMAC, CHICLAYO 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	GUERRERO SERRATO DENIS GUILLERMO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL EN LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO", 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	INOÑAN SANTAMARIA KARINA ELIZABETH	GESTIÓN HOSPITALARIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE ÁREAS QUIRÚRGICAS - HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	LLAMO ROJAS ELKIN SEGUNDO	LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL PROYECTO "VISTA ALEGRE", JOSÉ LEONARDO ORTIZ - 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	MESTANZA CHAVARRI WILIAM	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN EN LA IE MARÍA PARADO DE BELLIDO, JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	MORE VALDIVIA NAOMY NAJELY NIKOLT RODRIGUEZ SALAZAR YACORI MADELEY	LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE FERREÑAFE, 2022.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	PALOMINO BELLIDO JUAN CARLOS	PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN EL RESTAURANTE "EL CHECHO", CHICLAYO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	PEREZ VIGIL EVER ALEXANDER SAAVEDRA VALLEJOS DORIS XIOMARA	PLAN DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN AGROVETERINARIA E INSUMOS PÉREZ, DISTRITO DE LAJAS, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	RAFAEL VASQUEZ WILMA TIMANA NIMA PEDRO RONALDO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL-RESTAURANTE MONTEERRICO, OLMOS - 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	SAMAMÉ MESONES JUAN PABLO	PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA ECOPROP SAC, TARAPOTO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

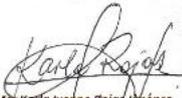
Cc.: Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°007-2023-FACEM-USS**

23	SANTA CRUZ SEGURA MARIA EMILIA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL CLIMA LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MATER ADMIRABILIS - JOSÉ LEONARDO ORTIZ -2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	TORRES OTINIANO ANTERO SEBASTIAN SEGURA VILLALOBOS GIANELLA ISABEL	PLAN DE MARKETING DIGITAL Y EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA MULTIPLACAS & ACCESORIOS "EL HACEDOR" CHICLAYO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	TORRES SANCHEZ CRESENCIO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL PROCESO DE MATRÍCULA EN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DE INVESTIGACIONES INDUSTRIALES, CAJAMARCA 2022.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	VASQUEZ TORRES YOSSELIN LETICIA	LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ - CONSEJO DEPARTAMENTAL DE LAMBAYEQUE, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	VILCAMANGO ACHA DALESKA BRIGHITE	GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA MEJORAR EL ALMACENAMIENTO EN ALMACENES LOGÍSTICOS AGROINDUSTRIALES DEL PERÚ S.A.C, CHICLAYO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	BECERRA TORRES LILIBETH CARAMANTIN PEÑA JOSE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO, CAJAMARCA, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	RODRIGUEZ SAAVEDRA CRISTHIAN JESUS ALBERTO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA PANIFICADORA INVERSIONES KIMA PERÚ E.I.R.L. - LA VICTORIA. CHICLAYO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	CASTRO CERVANTES MARCO ANTONIO EMANUEL GUERRERO BANDA LUIS RICARDO JESUS	GESTIÓN DE PERSONAS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO, FERREÑAFE- 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	VASQUEZ TARRILLO WILDER	GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS, CAJAMARCA, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32	CUBAS LEON FRANCISCO MANUEL	CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE CONSULTORÍA H & S- ASESORES CONSULTORES - CHICLAYO- 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


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


Mg. Karla Ivonne Rojas Jiménez
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

Anexo 8. Formato T1



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

Pimentel, 1 de marzo del 2024

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
VASQUEZ TARRILLO WILDER con DNI 44726772.

En calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS, CAJAMARCA, 2022, presentada y aprobada en el año 2024 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo 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 trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal Web del repositorio institucional -<http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
VASQUEZ TARRILLO WILDER	44726772	

Anexo 9. Evidencias fotográficas



Nota, fotografía 1 en plena recolección de información.



Nota, fotografía 2 en plena recolección de información.



Nota, fotografía 3 en plena recolección de información.



Nota, fotografía 4 en plena recolección de información.



Nota, fotografía 5 en plena recolección de información.



Nota, fotografía 6 en plena recolección de información.

Anexo 10. Reporte Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL

AUTOR

Wilder Vasquez Tarrillo

RECuento DE PALABRAS

11242 Words

RECuento DE CARACTERES

63372 Characters

RECuento DE PÁGINAS

49 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

324.1KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 8, 2024 10:25 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 8, 2024 10:26 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
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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

Resumen

Anexo 11. 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° **007-2023-FACEM-USS**, presentado por el/la Bachiller, **WILDER VASQUEZ TARRILLO**, con su tesis Titulada **GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY BAÑOS, CAJAMARCA, 2022**.

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, 08 de abril de 2024



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