

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALETA
DE CARQUÍN.**

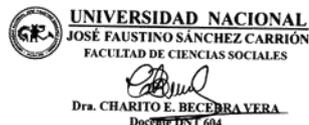
PRESENTADO POR:

WILHELM IVAN CUELLAR CAMARENA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera



HUACHO - 2022

TÍTULO
GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALETA DE CARQUÍN.

DR. CHARITO EMPERATRIZ BECERRA VERA
ASESOR

MIEMBROS DEL JURADO

Dra. DELIA VIOLETA VILLAFUERTE
CASTRO-PRESIDENTE

M(o). RONALD EIMER ALCANTARA PAREDES
SECRETARIO

M(a). ANGÉLICA CASTAÑEDA CHINGA
VOCAL

DEDICATORIA

A mis familiares por confiar en mis acciones, que me han permitido lograr las metas propuestas.

Iván Cuellar Camarena

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a Dios por sentir su presencia en cada una de mis acciones y velar por mí cada día de mi vida.

A mi familia, especialmente a mis padres por la formación que me han dado n solo en conocimientos, sino en valores, que son los que guían mi vida.

A las personas que han contribuido a mis estudios profesionales y han participado en está maestría, mi asesor de tesis, docentes y compañeros de estudio, y especialmente a la UNJFSC.

Iván Cuellar Camarena

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
Capítulo I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Formulación del problema.....	16
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.4 Justificación de la investigación.....	17
1.5 Delimitaciones del estudio.....	18
1.6 Viabilidad del estudio.....	18
Capítulo II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	19
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	20
2.2 Bases teóricas.....	22
2.3 Bases filosóficas.....	32

2.4	Definición de términos básicos	34
2.5	Hipótesis de investigación	36
2.5.1	Hipótesis general	36
2.5.2	Hipótesis específicas	36
2.5	Matriz de operacionalización de variables.....	36
Capítulo III		39
METODOLOGÍA.....		39
3.1	Diseño	39
3.2	Población y muestra.....	39
3.2.1	Población	39
3.2.2	Muestra.....	40
3.3	Técnicas de recolección de datos	40
3.4	Técnicas de procesamiento de datos	40
Capítulo IV		41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		41
4.1	Resultados.....	41
Capítulo V		61
DISCUSIÓN.....		61
5.1	Discusión de resultados.	61
CAPÍTULO VI.....		62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		62
6.1	Conclusiones.....	62
6.2	Recomendaciones	63
REFERENCIAS		64
ANEXOS.....		68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Resultados de la Gestión municipal.</i>	41
Tabla 2. <i>Resultados de la Planificación.</i>	42
Tabla 3. <i>Resultados de la Organización.</i>	43
Tabla 4. <i>Resultados de la Ejecución.</i>	44
Tabla 5. <i>Resultados del Control.</i>	45
Tabla 6. <i>Resultados de la Calidad del servicio.</i>	46
Tabla 7. <i>Resultados de la satisfacción.</i>	47
Tabla 8. <i>Resultados de la Eficiencia.</i>	48
Tabla 9. <i>Resultados de la Percepción.</i>	49
Tabla 10. <i>Resultados de la Expectativa.</i>	50
Tabla 11. <i>Resultados del cruce de información entre la gestión municipal y la calidad del servicio.</i>	51
Tabla 12. <i>Cruce de información entre la planificación y la calidad del servicio.</i>	52
Tabla 13. <i>Cruce de información entre la organización y la calidad del servicio.</i>	53

Tabla 14. <i>Cruce de información entre la ejecución y la calidad del servicio.</i>	54
Tabla 15. <i>Cruce de información entre el control y la calidad del servicio.</i>	55
Tabla 16. <i>Pearson de la gestión municipal y la calidad del servicio.</i>	56
Tabla 17. <i>Pearson de la planificación y la calidad del servicio.</i>	57
Tabla 18. <i>Pearson de la organización y la calidad del servicio.</i>	58
Tabla 19. <i>Pearson de la ejecución y la calidad del servicio.</i>	59
Tabla 20. <i>Pearson del control y la calidad del servicio.</i>	60

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Ilustración 1.</i> La gestión municipal a través de diagrama de barras.....	41
<i>Ilustración 2.</i> La planificación a través de diagrama de barras.	42
<i>Ilustración 3.</i> La organización a través de diagrama de barras.....	43
<i>Ilustración 4.</i> La ejecución a través de diagrama de barras.	44
<i>Ilustración 5.</i> El control a través de diagrama de barras.....	45
<i>Ilustración 6.</i> La calidad de servicio a través de diagrama de barras.	46
<i>Ilustración 7.</i> La satisfacción a través de diagrama de barras.	47
<i>Ilustración 8.</i> La eficiencia a través de diagrama de barras.....	48
<i>Ilustración 9.</i> La percepción a través de diagrama de barras.....	49
<i>Ilustración 10.</i> La expectativa a través de diagrama de barras.	50
<i>Ilustración 11.</i> La Gestión municipal y calidad de servicio a través de diagrama de barras.	51
<i>Ilustración 12.</i> La planificación y calidad de servicio a través de diagrama de barras.	52

Ilustración 13. La organización y calidad de servicio a través de diagrama de barras. 53

Ilustración 14. La ejecución y calidad de servicio a través de diagrama de barras..... 54

Ilustración 15. El control y calidad de servicio a través de diagrama de barras. 55

RESUMEN

El trabajo realizado presenta el tema de la gestión municipal, la misma que es importante hoy en día a nivel de los gobiernos locales y lo corresponde con la calidad del servicio, ya que se requiere mejorar en el contexto que se ha considerado como es la municipalidad distrital de Caleta de Carquín, para determinar la relación entre ambas variables.

En la metodología de investigación, se consideró el diseño no experimental, transaccional correlacional. La población de estudio la conformaron 50 trabajadores del área administrativa de la Municipalidad y fueron quienes entregaron información a través de la respuesta a dos cuestionarios aplicados por el investigador.

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

Palabras clave: Conocimiento, autocuidado, hipertensión

ABSTRACT

This research was developed taking the issue of municipal management, which is important today at the level of local governments and related to the quality of service, since it is necessary to improve in the context that has been considered as Caleta de Carquín municipality district, to determine the relationship between both variables.

In the research methodology, the non-experimental, transactional-correlational design was considered, with a relational descriptive level. The study population was made up of 50 workers from the administrative area of the Municipality and they were the ones who provided information through the response to two questionnaires applied by the researcher.

It was concluded that the study variables, as well as their dimensions, are related to each other, establishing that for there to be quality in the service, management at the municipality level must be improved.

Keywords: Municipal management, quality of service

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realiza por que se requiere cambio en cuanto a la calidad del servicio de las organizaciones estatales en el Perú. Actualmente las organizaciones sobretodo del aparato estatal, tienen problemas en el servicio pues los usuarios del servicio no están satisfechos con su calidad y fue lo que motive al investigador a emprender la presente investigación en un contexto específico como es la Municipalidad de Caleta de Carquín.

Se relacionó con la gestión municipal estableciéndose como principal factor que en un futuro mejore el problema de la calidad de servicio de los ciudadanos de este distrito, dado que cuanto mejor se dirija la municipalidad, entonces los pobladores de este distrito vivirán mucho mejor y eso se pretende con el presente estudio.

Para tal efecto se consideró un enfoque cuantitativo de investigado, y el diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional, dado que se profundizó en el conocimiento teórico y científico tanto de la gestión municipal como de la calidad del servicio, y se trabajó por capítulos siguiendo el formato que presenta la Universidad donde se ha seguido estudios de maestría para presentar el trabajo que permitió arriba a resultados importantes y proponer alternativas de mejoras a la situación actual y que pueda ser replicada en otros contextos.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Un inconveniente actual en las municipalidades es sin lugar a dudas la calidad del servicio, pues persiste la burocracia en los trámites y procesos que se ejecutan dentro de la misma, debido a que no se ha desterrado aun el modelo tradicional de servicio pues los procedimientos que se siguen continúan siendo manuales en muchos de los municipios y la ausencia de recursos automatizados es lo que ha prevalecido en los últimos años a pesar de contar con la tecnología actual.

A nivel mundial España presenta una problemática álgida en este aspecto a pesar de ser uno de los países considerado más descentralizado e la Unión Europea (Lozano, 2016) pues cuando de gestión municipal se trata las investigaciones han dado como resultado que la burocracia en los procedimientos son el grave problema para que la gestión de las instituciones que están a cargo de los ciudadanos es deficiente, ya que cuando un usuario asiste por motivo alguno se encuentra con trámites complejos y procedimientos administrativos lento y frustrantes pues no logran resolver sus problemas con agilidad.

En Latinoamérica (CEPAL, 2018) según las investigaciones realizadas a la gestión que se lleva a cabo en diferentes países es considerada deficiente ineficaz e improductiva y se traduce en la insatisfacción de los ciudadanos al momento que se acercan a las instalaciones de la municipalidad pues su percepción de la mayoría es que la atención que reciben es mala.

En este contexto, tanto los trabajadores municipales como los ciudadanos enfrentan dificultades ya que los trabajadores no cuentan en su mayoría con la capacitación para actualizar su atención y optimizarla, y a la vez por parte de los ciudadanos no se sienten que los trabajadores que los atienden lo hacen por cumplir, con desgano en la mayoría de casos y en otros no conocen bien los procedimientos a seguir por lo tanto la orientación que brindan es deficiente.

En el Perú cabe resaltar el trabajo de Briceño (2016) reconoció que a nivel de municipalidades uno de los problemas que más se ha evidenciado es la falta de organización, lo que lleva a la improvisación en la toma de decisiones y cuando hay una solicitud por parte de los ciudadanos, no es fácil atenderlas y no se tiene claro el procedimiento a seguir, razón por la cual aparece las quejas de los usuarios en relación a la gestión de las municipalidades.

Lo que sucede en el Perú es que el excesivo número de normativas y leyes en vez de organizar y mejorar la administración pública, por el contrario, es una traba para que esta gestión mejore, ya que los funcionarios públicos y trabajadores ediles no tienen un ordenamiento legal en el cual basarse para dar una atención de calidad pues ellos mismos se sienten desorganizados. En su labor.

Desde que se organizó el país geográfica y políticamente en regiones, la situación no cambió, se crean las regiones con este fin, de mejorar en la gestión municipal y de los gobiernos regionales, pero más allá de lograr su objetivo para lo cual fueron creados, la descentralización aun no entrega los resultados esperados, ya que se puede ver abandono de los lugares, poco avance en cuanto a infraestructura y si lo hay no es trascendente.

En la Municipalidad, el personal administrativo que es quien está de cerca al público usuario todos los días, requiere de mejorar en atención, capacitándose en relaciones interpersonales, pero sobre todo en el conocimiento que deben tener sobre los aspectos fundamentales de la gestión municipal. Y luego es necesario reflexionar sobre la labor de los funcionarios ediles, de los gobiernos regionales, etc.; pues hace falta mayor compenetración con su cargo y la función que desempeñan acorde con el puesto para el que fueron elegidos.

Otro problema que se evidencia es que se duplican los esfuerzos de los trabajadores por no estar debidamente organizados por área y las acciones que cada uno cumple. Esta situación en vez de mejorar al contrario atrasa, además que concurre en el error de que muchas veces no están en el puesto ideal según las características de sus competencias.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación hay de la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad Caleta de Carquín?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación hay de la planificación y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín?

¿Qué relación hay de la organización y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín?

¿Qué relación hay de la ejecución y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín,?

¿Qué relación hay del control y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivos general

Determinar la relación de la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad Caleta de Carquín.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación de la planificación y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.

Determinar la relación de la organización y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.

Determinar la relación de la ejecución y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.

Determinar la relación del control y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.

1.4 Justificación de la investigación

En este trabajo se ahondó en conocer acerca de las teorías sobre la gestión de la municipalidad y la calidad del servicio, y para ello, autores reconocidos y bases legales peruanas permitieron situarse al investigador empoderado en el tema designado.

Hoy en día las municipalidades deben mejorar sus propósitos para la que han sido creadas dentro de la sociedad, pues depende de ellas que los ciudadanos que pertenecen a esa comuna tenga una buena calidad de vida, por lo tanto, el tema se convierte en trascendental, ya que de una adecuada gestión se espera que los ciudadanos se sientan a gusto con la calidad con las que se les atiende sus petitorios.

Asimismo, al conocer la calidad del servicio y sus principales características se puso en práctica los aspectos que permiten que se mejore en la Municipalidad y al mismo tiempo al conocer los lineamientos básicos de una adecuada gestión municipal es un factor que impulsa a la mejora continua.

Finalmente, al término del trabajo, se logró aplicar los procedimientos científicos, el mismo que permitió tener el desarrollo del trabajo de forma ordenada, coherente y sistemática, con lo que en adelante quienes tomen en consideración este trabajo tendrán en el mismo una correcta orientación para desarrollar un trabajo investigativo posterior.

1.5 Delimitaciones del estudio

El trabajo se hizo en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín, ubicada en la provincia de Huaura, caracterizada por ser un distrito pequeño, pero a pesar de ello tiene aspectos básicos por mejorar que tienen que ver con la gestión desarrollada.

La población fueron los mismos trabajadores de la Municipalidad porque son quienes tienen a su cargo la atención, orientación y entrega del servicio municipal a los vecinos de Caleta de Carquín, quienes actualmente no están del todo satisfechos con la gestión de su municipalidad.

1.6 Viabilidad del estudio

El trabajo se consideró viable porque se contó con los mínimos para desarrollarla y no tener inconvenientes en el proceso. Por ejemplo, se contó con la información requerida de parte de la población, así mismo que estuvo dispuesta a colaborar con el trabajo y dieron información. También se logró revisar bases teóricas que permitieron en entendimiento amplio de las variables y finalmente el autor se hizo cargo de los gastos de la investigación.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Hidalgo, J. (2015) desarrollo un trabajo basado en un prospecto de gestión sobre calidad de atención de los usuarios del GADM para determinar la necesidad de desarrollar un modelo que afronte la necesidad que tienen los vecinos de Babahoyo de recibir por parte de la municipalidad y que involucre aspectos tales como procedimientos, administración, atención a los usuarios, etc. Que a través de la calidad de atención exista un servicio que satisfaga sus expectativas, pues es una institución que los representa y por lo tanto debería tener como prioridad el optimizar la gestión para dar un mejor servicio y que los vecinos se sientan bien y que sientan que forman parte importante de un territorio geográfico y que sus pedidos como ciudadanos son escuchadas. Para validar el modelo fue entregado a expertos en el tema quienes luego de hacer una evaluación del mismo determinaron que estaba correcta y que estaba lista para publicarse y aplicarse.

Rojas, J. (2015), desarrolló un trabajo que mejoraría la satisfacción de los usuarios para mejorar la gestión en la municipalidad, para ello se analizaron y evaluaron los servicios de las áreas de desarrollo social ubicada en el edificio consistorial. Se aplicó un diseño descriptivo teórico a través del cual se conoció más aun la teoría que respalda el trabajo y para llevarlo a cabo se usó la técnica de encuesta. Cuando se llegó a los resultados finales, se pudo evidenciar que el factor de organización es el que mejor influye en los demás factores y dentro del mismo factor se halan las personas y las áreas físicas de infraestructura y mobiliario. Se concluyó que el modelo puede aplicarse para mejorar la satisfacción de los ciudadanos que forman parte de este municipio llegando a atender a partir de esta investigación con calidad.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Fabián, P. (2020) realizó el trabajo titulado Gestión de la municipalidad de Los Olivos y la calidad de atención en la cual se determinó la relación entre las variables, para lo cual se trabajó bajo el método hipotético deductivo, y como fue un trabajo de diseño no experimental transaccional se aplicaron dos encuestas a 83 trabajadores de la municipalidad previa validación y el análisis de confiabilidad respectivo. Al concluir con el recojo de información se pudo llegar a establecer que hay relación significativa entre variables y cuando la gestión de la municipalidad mejora entonces se puede ver mejoras también en la calidad de atención, lo que redundará en un clima muy favorable para vivir entre vecinos y en relación con las autoridades representativas de la municipalidad. Cuanto mejor sea la gestión desarrollada por las municipalidades, mejores posibilidades de suplir las necesidades de la población se lograrán.

Perales, M. (2018) desarrollo una investigación para determinar la relación de la gestión municipal con la calidad de los servicios en la Municipalidad de Ica, desarrollando dentro de la metodología el diseño no experimental descriptivo correlacional. Con una población de 428 trabajadores de la municipalidad y quedando finalmente la muestra 50 participantes trabajadores elegida siguiendo el muestreo probabilístico por conveniencia. Una vez que se tuvo a la muestra conformada, se procedió a aplicar un cuestionario para cada variable, y cuando se recogieron los datos estos fueron procesados y publicados con los resultados organizados y la tabla de correlación, la misma que evidenció finalmente la relación significativa entre variables.

Pinchi, K. (2018) trabajó en la gestión de la municipalidad del distrito de Manantay y la calidad del servicio y determinar la relación que hay, para que a partir de los resultados las autoridades mejoren en el servicio que brindan a los ciudadanos y en base a la problemática se puedan plantear alternativas de solución. El diseño de investigación es el transaccional correlacional y a través de este diseño se logró aplicar dos encuestas a los 85 trabajadores que formaron parte de la población con la que se trabajó para el recojo de la información y que al final del recojo de la información se procesaron los datos con el estadístico correlación de Pearson encontrándose que hay una relación baja y significativa, por lo que es importante tomar en cuenta algunas acciones que permitan

desarrollar un perfil adecuado del trabajador que labora en la municipalidad ya que es quien interactúa con el vecino que quiere vivir en un lugar adecuado y que quien lo representa en este caso el alcalde se sienta que vela por eso.

Briceño, Y. (2016) desarrolló la investigación sobre gestión de la municipalidad de Chugay relacionada con la calidad del servicio, y luego de evaluar la realidad a través de la observación, y a través del recojo de información a la población conformada por directivos y representantes de juntas vecinales se ha podido determinar que, si hay relación entre ambas variables, y que es necesario trabajar en mejorar la gestión que se lleva a cabo en la municipalidad para que la calidad de la atención una población mixta de estudio para recoger en primer lugar datos de la gestión municipal y luego a los vecinos del distrito para conocer sobre la calidad del servicio. Una conclusión a la que se ha llegado es que el recurso humano que forma parte de la municipalidad debe recibir capacitaciones permanentes para que se mejore la calidad del servicio ya que al recoger la información, los aspectos en los que más inciden de queja son la lentitud de los trámites, el deficiente trato que reciben por parte de quienes están trabajando actualmente en la municipalidad y la poca experticia que en algunos casos tienen no permiten que los usuarios estén satisfechos con la atención recibida.

Calero (2016) desarrolló una tesis sobre gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad de Huaral teniendo como propósito relacionar la gestión que se lleva a cabo en esta municipalidad con la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios que son los vecinos de la provincia. La metodología aplicada fue de diseño no experimental y trasversal y la muestra de estudio la formaron 65 trabajadores ediles. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta, entrevista y la lectura de los documentos recogidos para conocer más de cerca la realidad. Los ciudadanos al referirse a la gestión de la municipalidad, manifestaron en su mayoría que la infraestructura es buena pero que sin embargo la implementación interna de sus áreas y oficinas tienen que mejorar pues a la fecha, no están bien implementadas. Respecto a las habilidades personales de los trabajadores, la mayoría manifiesta que los trabajadores están aptos para la atención de los usuarios pues se han capacitado y entrenado para tal fin, además que en las entrevistas realizadas a los ciudadanos, ellos manifestaron recibir un buen trato por parte de la mayoría de trabajadores en la municipalidad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión municipal.

Definición de municipalidad.

Chávez (2017) la define como el ente estatal que en el Perú desarrolla labores de gestión como la organización y administración de los recursos que corresponden a una determinada zona geográfica que forman un distrito o provincia a cargo de un alcalde y su equipo de regidores, quienes cumplen un determinado rol en bien del desarrollo y progreso del municipio.

Una municipalidad más allá de la infraestructura y el espacio geográfico, es el conjunto de personas que viven en un lugar y que tienen de semejante que todos tienen los mismos deberes y derechos

Definición de Gestión Municipal.

En cuanto a las teorías que se han tomado en cuenta para desarrollar la gestión municipal se revisó lo trabajado por Huisa (2015), quien la conceptualiza como el método adoptado por las municipalidades que tiene por función el uso inteligente de los recursos para el funcionamiento de las mismas.

La gestión municipal logra que las entidades del Estado lleguen a alcanzar sus resultados en base a los planes ya establecidos, a través del uso racional de sus presupuestos y atendiendo de manera técnica a los problemas más urgentes de la comuna, sin distraer el dinero en situaciones irrelevantes. Para lograr este estado, la ciudadanía debe participar activamente en la elección de los problemas a afrontar y mejorar. (Hurtado & Gonzales, 2015)

En el Perú la gestión municipal se encuentra circunscrita al Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, y su propósito es mejorar la efectividad en los servicios que brinda la gestión pública con recursos que les pertenecen a todos los

ciudadanos por ser un bien común y porque el presupuesto asignado por las instituciones ediles, regionales y nacionales provienen de los tributos de los ciudadanos en la mayoría de los casos. Por lo tanto, es necesario que se conozca y se oriente la divulgación de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 para que no solo los trabajadores de la Municipalidad conozcan sobre la atención de los usuarios y sus deberes como tal, y por el otro lado, para que los usuarios conozcan sus derechos y se orienten en la forma como deben ser atendidos en cualquier entidad estatal y especialmente en su municipalidad. Asimismo, la Ley Marco de Descentralización, Ley N° 26922, la misma que tiene como propósito que todas las instituciones públicas se unan en un trabajo conjunto y a la vez compartido y finalmente la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto cuya finalidad es incentivar a las instituciones públicas a que sus presupuestos sean medidos en función de sus resultados y que esta medición sea realizada por los ciudadanos.,

Andía (2012) la define como las acciones que propician el desarrollo de una zona geográfica, enmarcadas en políticas gubernamentales que guían la vida de los ciudadanos que pertenecen a ellas y que es dirigida por el alcalde y su equipo de regidores, así como de los jefes y directores de las diferentes áreas que atiende una municipalidad.

Finalmente, Navarro (2009) sostiene que la gestión municipal es el método que logra la adecuada conducción de los recursos financieros, humanos y técnicos que están al servicio de la comunidad y atiende los requerimientos del entorno particular y colectivo de los ciudadanos para lograr el progreso de la comunidad.

Por lo tanto, una adecuada gestión municipal involucra desarrollar planes estratégicos para absolver las necesidades y el uso racional y sistemático del presupuesto con el cual se cuenta en beneficio de los ciudadanos. Y cuando se dice e forma racional es precisamente previo análisis de la situación, dar prioridad a los aspectos que más se necesita, pero cuando esto no ocurre entonces se genera la inconformidad de las personas.

Cabe resaltar que en una gestión municipal aparte de absolver necesidades urgentes como la seguridad ciudadana, el ornato público, la limpieza, entre otros que es de forma general; también es importante invertir en la atención que se le da al ciudadano cuando se acerca

a la infraestructura que se tiene para atención de necesidades individuales, para lo cual debe tener el personal idóneo, con la implementación de infraestructura, herramientas tecnológicas de trabajo y la capacitación constante del personal que trabaja en la municipalidad, a fin de que a través de estos trabajadores, los vecinos de la municipalidad se sientan atendidos y satisfechas en sus necesidades como vecinos.

Importancia de la Gestión Municipal.

Según la PCM (PCM, 2018) una municipalidad se traduce en un aspecto institucional que permite la ejecución de planes debidamente sustentados y efectivos que permiten la solución de problemas de los municipios y que gracias a la inversión e los recursos que el estado les otorga, entonces las acciones y proyectos ejecutados logran sus objetivos.

En este sentido para llevar a cabo una adecuada inversión del presupuesto otorgado a las municipalidades, es necesario que se desarrolle el Plan de Desarrollo Local Concertado habiendo incluido en el mismo las necesidades más urgentes en orden de prelación. Una vez desarrollado este documento se procede a su ejecución en la cual diversos actores van a participar para el logro de metas.

Cuando no hay una buena inversión del presupuesto, suele ocurrir que al final del ejercicio se queda importante parte del presupuesto que tiene que ser devuelto, generando un precedente negativo de la Municipalidad ante el Estado, pues si se solicitó cierta partida presupuestal para fines específicos, entonces lo lógico es que se utilicen, cuando no se hace uso entonces se presume que no se atendieron las necesidades de la población, y por lo tanto los problemas persisten.

Desarrollar una adecuada gestión municipal es importante porque una municipalidad como tal representa a un conjunto de personas que viven en una determinada zona geográfica, llamada distrito o provincia y como tal, representa a este conjunto de vecinos, por lo tanto, frente a ellos su función más representativa es brindar servicios públicos locales como seguridad ciudadana, limpieza pública, ornato de la ciudad, trabajo comunal y faenas, atención a los grupos de madres en comedores populares, atención a los adultos

mayores en los centros destinados para su atención diurna, y a las familias a través de la Demunas, entre otros.

Finalmente, una adecuada gestión municipal está ligada a la cultura organizacional, porque dentro de la gestión aparte de dotar a los trabajadores de la municipalidad con herramientas tecnológicas actualizadas que faciliten la atención de los usuarios con información ágil y correcta, se requiere que los trabajadores desarrollen los valores institucionales y sea percibido por la población a la que atienden.

Fases de la gestión municipal.

a) Planificación

Es una herramienta dentro del campo de la administración que permite reconocer las relaciones que se llevarán a cabo en el futuro. Está relacionada con las decisiones que se van a tomar en cuenta y que van influir en el futuro de la organización (Amaru, 2009).

Aptitudes para gerenciar que posee una persona con estudios previos en el campo de la administración a través de la cual se optimizan los recursos disponibles en favor de lograr las metas a alcanzar, buscando trabajar en forma colaborativa con un equipo de personas cuyo aporte de cada uno se convierte en un aporte valioso para el logro de metas comunes.

Es la facultad de tomar las decisiones más acertadas en el momento y lugar precisos, optimizando de esa forma el uso de los recursos disponibles y evaluando las ventajas y desventajas de las mismas, para prever dificultades futuras y se plasman todas las ideas que se tienen en torno a la solución de una problemática en un documento llamado plan de trabajo donde se contemplan datos generales, objetivos, metas, recursos, presupuestos, en fin.

Cuando se realiza la planificación se toma en cuenta tres etapas dentro de la misma: los datos de entrada, el procesamiento de los datos de entrada y la preparación de un plan.

1) Adquisición de los datos de entrada

En primer lugar, está la adquisición de los datos de entrada que consiste en conocer la información presente, pasada o futura acerca del medio interno y externo de la organización para conocer las necesidades, amenazas, debilidades y oportunidades con las que se cuenta y saber que me puede ayudar, como también que me puede perjudicar.

2) Procesamiento de los datos de entrada

Al tener los datos de entrada, puedo realizar el primer diagnóstico de la organización y conocerla más a profundidad, y a partir de la información que ya se posee entonces proponer nueva información y tomar decisiones que mejoren las decisiones que se vayan a tomar. Es considerado el núcleo del proceso de planificación.

3) Preparación de un plan

Cuando ya se ha realizado el recojo de información y hecho el diagnóstico situacional entonces se procede a la preparación de los planes o plan que se convierte en la guía para la acción en el futuro y en el plan se incluye en primer lugar el objetivo que se pretende alcanzar,.

b) Organización

Es el proceso a través del cual se estudian los recursos con los que se cuenta y los que se deben utilizar en general para concretizar los planes. Su finalidad es el ordenamiento de los recursos, de los procedimientos y acciones que se ejecutarán en el futuro y que se tenga la logística necesaria para que no se encuentren inconvenientes en el proceso o por lo menos aminorar los inconvenientes lo más que se pueda y los planes tengan viabilidad. (Amaru, 2009)

En esta fase se toman las decisiones a futuro, se divide el trabajo y se delegan responsabilidades según la necesidad y se establecen mecanismos de comunicación y coordinación.

Las etapas que conforman la organización son: División del trabajo, definición de responsabilidades y definición de los niveles de autoridad.

1) División del trabajo

Proceso a través del cual las actividades se dividen entre los responsables de cada una de ellas. Es importante que al delegar las funciones se tenga conocimiento pleno de las habilidades de los trabajadores para así delegar objetivamente según lo que saben hacer y optimizar el trabajo.

2) Definición de responsabilidades

Son las obligaciones que se les da a cada responsable de las acciones incluidas en el plan. El conjunto de actividades que una persona realiza se encuentra contemplado en el reglamento de la institución y es donde se definen los cargos.

3) Definición de los niveles de autoridad

Una vez dividido el trabajo se tiene que pasar a delegar las autoridades que tendrán que rendir cuentas de las actividades. Y estas autoridades son quienes se van encargar de que los subordinados que están a su cargo cumplan también con los trabajos asignados.

c) Dirección

Es el proceso que se debe realizar mientras se está ejecutando el plan. Cuando se trata de las fases, desde la planificación y organización, se lleva a cabo la dirección, los anteriores son sus datos de entrada. (Amaru, 2009)

Y los resultados de la dirección son los servicios. Contempla la adquisición de los recursos que se necesitan para llevar a cabo las diferentes acciones planteadas dentro del plan. Asimismo, se encarga de las actividades brindándole la logística necesaria para su ejecución. Finalmente, los resultados a los que se llega en esta fase es la realización de las actividades planteadas y el ofrecimiento de productos, servicios e ideas.

d) Control

Es el proceso vinculado a la realización de los objetivos propuestos, con la finalidad de llegar a lograr lo que se ha establecido pasando por un riguroso control de los procedimientos para que en ninguno de ellos haya interferencia y se logre la culminación de los mismos sin dificultad. El control permite conocer y monitorear el trabajo permanentemente de tal manera que se pueda utilizar la información que se va recogiendo para entender la realidad y sobre ella dar sugerencias, tomar decisiones y mejorar. (Amaru, 2009)

Conjunto de pasos que permiten asignar y racionalizar de manera adecuada los bienes con los que se cuenta y llevar un pormenorizado balance de los gastos del plan de trabajo en cuanto a los recursos humanos, económicos y financieros, de tal manera que cuando se avance en el plan y se finalice el pueblo quede satisfecho con la tarea realizada. (Prieto, 2012)

2.2.2 Calidad del servicio.

Definición.

Dentro de la calidad de servicio se encuentra el trabajo de Arobes (2015), quien manifiesta que es el proceso que se orienta a satisfacer eficientemente las necesidades de los usuarios y genera a su vez buenas expectativas por un determinado servicio.

Según Tonato (2017) hay calidad cuando el producto satisface totalmente la necesidad de los clientes y este no busca otro producto porque ha encontrado en el mismo lo que requería, por lo tanto, cuando hay calidad hay satisfacción y hay expectativas de querer volver a utilizar el mismo, además cuando hay calidad en el producto, es porque hubo antes calidad en el proceso. Finalmente, todo es una cadena que si se trabaja adecuadamente, entonces se puede calificar con el término “calidad”.

Cabanillas (2015) refiere que la calidad del servicio en las instituciones públicas se traduce en la capacidad que tienen para brindar una serie de servicios que satisfacen las necesidades, en este caso de los vecinos de esta comunidad.

Armada (2015) la define como el compromiso que asume las organizaciones para darle a los clientes lo que necesitan y sentirse satisfechos en sus requerimientos. Y cuando se trata de un servicio público como lo es los servicios que brinda una municipalidad a los ciudadanos, este autor define como el servicio que brinda el Estado destinado a satisfacer las necesidades de una determinada población llamada comunidad y que está representada por su alcalde. Además, que es una exigencia que se encuentra contemplada dentro de nuestra constitución y es una obligación de las instituciones públicas en nuestro país.

La calidad del servicio si se trata de una municipalidad, es la posibilidad de generar igualdad entre los pobladores de una comuna, ya que, al entregar el servicio a todos por igual, se compensan las desigualdades que hay en la población, entonces la calidad del servicio es la posibilidad real que tiene una municipalidad, en este caso de otorgar los mismos servicios a los ciudadanos.

Por otro lado, se sabe que para que existan calidad las organizaciones deben implementar y mejorar en infraestructura, herramientas tecnológicas e invertir en capacitación de sus trabajadores pues en la sociedad que vivimos, la capacitación y actualización es vital. Dos aspectos son fundamentales, la inversión de dinero en tener equipos modernos, sistemas y materiales que permitan a la organización entrar en la modernización de sus procesos y lo otro es que los procesos en general que se desarrollan dentro de las diferentes áreas se mejoren con el trabajo de los individuos. A esto se llama la mejora del software y el hardware de la organización.

Asimismo, en este proceso de mejora, un factor importante son las aptitudes de los trabajadores, quienes cumplen un rol fundamental en el éxito de las organizaciones, pues cuando un individuo ha desarrollado sus aptitudes, entonces es un individuo innovador, creativo, con alta capacidad de invención, imaginación y llega a ser talentoso, lo que a la organización le favorece ya que mejora notablemente el ejercicio de sus responsabilidades.

Características del servicio.

Estas características tienen una peculiaridad, no son visibles, pero sí pueden ser percibidas y se evidencian a través de las acciones de los individuos que se encuentran inmersos dentro de los procesos en las organizaciones. Según Berry, Bennet & Carter (1989) cuando se refieren al servicio, ellos explican cuatro características

a) Intangibilidad

Todo servicio es intangible, es decir no puede ser tocado por nuestros sentidos, por lo que son todo lo opuesto a los bienes. Los bienes sí tienen presencia física, más no los servicios. Es un bien inmaterial que poseen las organizaciones a través de la cual brindan a los usuarios un bien que les satisface cierta necesidad.

b) Heterogeneidad

Los servicios tienen a cambiar permanentemente, es decir va depender de los individuos que los brindan para saber sus características. En este caso todos los días por más que sean los mismos funcionarios o trabajadores quienes brinden un determinado servicio, no lo hacen igual, pues va depender mucho de estado emocional de los individuos para determinar las características del servicio.

c) Inseparabilidad

Un servicio es consumido en cuanto se está llevando a cabo, cuando el servicio es mediocre, entonces entorpece todo procedimiento por más bueno que este sea. Los servicios están unidos al consumo de una manera indisoluble, es que por ejemplo yo no puedo gozar del servicio del agua en tanto no abra el grifo por donde va discurrir el agua.

d) Imperdurabilidad

Los servicios en su gran mayoría no pueden ser almacenados. Si no se usa en su momento entonces pierde su calidad, no porque no se use el servicio, este va dejar de tener un valor,

es así como cuando el médico da una cita al paciente y esta paga por esa cita, si el paciente no va a la cita, la pierde, pero igual el pago se debe efectuar porque el servicio ya se dio.

Dimensiones de calidad del servicio.

Zeithaml y col. (2009) presenta un modelo interesante a través del cual es posible medir la calidad del servicio y son ellos quienes desarrollaron el Modelo ServQual a través del cual incluyen varios aspectos que son relevantes cuando se trata de estudiar la calidad del servicio. Ya desde el año 1988 cuando aparece por primera vez la primera versión del modelo de evaluación, ha tenido a lo largo del tiempo una serie de adaptaciones hasta la actualidad y que continúa cumpliendo la función de conocer las expectativas de los clientes.

Asimismo, sostiene que ser de calidad es brindar un buen servicio, producir algo bueno que satisfaga las necesidades de los clientes, hacer las cosas de forma correcta de tal manera que el cliente sienta confianza en su proveedor del servicio. Calidad es muy semejante a perfección y cuando las organizaciones se logran generar valor en sus productos y servicios pensando en la satisfacción de sus clientes, entonces se crearán productos y servicios de calidad.

Cronin & Taylor (1992) se basa en los modelos establecidos para evaluar la calidad del servicio, sin embargo, incluye dos aspectos relevantes, que son la percepción y las expectativas y se acerca más a lo que los usuarios requieren hoy en día.

Satisfacción

Consiste en la interacción que se da de forma adecuada entre el usuario del servicio y quienes prestan el servicio en la organización, y en esta interacción prevalece un vínculo interpersonal de respeto, de acogida por parte de quien brinda el servicio y quien debe tener cualidades para que cuando brinde el servicio pueda dejar entrever identidad a la institución, buen temperamento para orientar a los usuarios, y con ello lograr que el usuario se sienta bien y a gusto. (Cronin & Taylor, 1992)

Eficiencia

Es el resultado de los objetivos planteados al inicio de todo trabajo haciendo buen uso de los recursos que se establecieron para tal fin. Es decir, lograr las metas minimizando los recursos, maximizando los resultados y haciendo uso racional del tiempo, e cual cuanto más corto mejor. (Koontz & O'Donnel, 1998)

Percepción

Es la idea del aquí y ahora en relación a la atención del servicio, según haya sido el trato o la atención que reciben los usuarios y esto no es percibido por las personas de la misma manera, sino que varía dependiendo de las personas, de su edad, su condición física, ideología, costumbres, etc. (OMS, 2011)

Expectativas

Consiste en modificar el modelo tradicional de servicio puesto que la calidad va más allá de la prestación del bien o producto, sino que involucra aspectos como la satisfacción de los usuarios haciendo uso de una gestión estable y eficiente. (Fernández, 2003)

En este proceso influye mucho la modernización que es una característica propia de estos tiempos, donde la tecnología marca la diferencia entre una y otra organización por la agilidad que le da a los procedimientos.

2.3 Bases filosóficas

En el campo de la administración que involucra directamente a los procesos de gestión que se realizan dentro de las organizaciones, influenciaron teóricos tales como Confucio, quien dio un excelente aporte cuando enseñó a través de reglamentos que los individuos quienes trabajan en una organización deben tener un entendimiento adecuado con los ciudadanos, solo así pueden dar soluciones a los problemas, pues cuando hay

entendimiento y prima la razón en ambas partes, se llega a consensos saludables. (Mejía, 2008)

Otro aspecto importante es que los individuos quienes trabajen en una organización deben estar capacitados para los puestos de trabajo y deben ser personas calificadas para el puesto, porque si no es así entonces no se va lograr la satisfacción, ni la calidad de los servicios. Esto ocurre en los municipios en su gran mayoría, que lamentablemente quienes están en os puestos de trabajo son los partidarios del gobierno de turno, y que a pesar de saber que deben capacitarse no lo hacen, generando inconformidad entre los ciudadanos.

Otro teórico que aportó desde la filosofía fue Adam Smith, quien propuso desde cuando desarrolló sus postulados en la administración, que, para lograr el incremento en la producción, se debe dar paso a la especialización de los individuos, por lo tanto la segmentación e en el trabajo fue un aporte importante dentro de este campo. (Mejía, 2008)

Wilson analizó la política y la administración y si bien están ligadas por los procesos que se siguen para administrar los bienes públicos de la ciudadanía, es importante diferenciarlos y una cosa es clara, la política es importante para la representación de la ciudadanía, pero nada tiene que ver con la administración de los recursos de una población, lo que requiere de profesionales altamente capaces en el campo profesional. (Wayne, 1997)

Taylor, trabajo en su teoría sobre l administración de las organizaciones y estableció que, para buscar la optimización de los procesos dentro de ellas, es necesario mejorar los defectos de índole humano, es decir mejorar la actitud de aquellos trabajadores que no están motivados para trabajar, que no tienen ocasión por lo que hacen y mucho menos están preparados para ello. Dentro de su propuesta también incluye que la meritocracia es importante, pues a mayores méritos, mejores deben ser las remuneraciones. (Wayne, 1997)

Por otro lado es importante, resaltar cuando se trata de calidad del servicio los aportes de la calidad total, desde sus precursores hasta los autores modernos, pues de este concepto el mundo revoluciona y las organizaciones reflexionan que no solo es el producto final lo

que interesa sino todo el procedimiento, y que se debe poner mucho énfasis en cada uno de los procedimientos, aparte de ello, los recursos humanos con los que se cuenta juegan un papel fundamental en la obtención de la calidad total pues ninguna máquina por más sofisticada que sea va remplazar el trabajo del ser humano, pero si una buena herramienta tecnológica lo va dotar al hombre de mejores posibilidades de trabajar.

Finalmente, tener presente los postulados de Philip Crosby, Edwards W. Deming y Karou Ishikawa y quienes al hacer los estudios sobre calidad total, pusieron énfasis en explicar que este término no proveía solamente de la administración, sino que iba más allá porque involucra el desarrollo de las organizaciones incluyendo el recurso humanos como primordial para lograr cambios positivos y alcanzar las metas institucionales, las teorías de la motivación y del comportamiento, el liderazgo, el trabajo en equipo, etc. (Méndez, 2013)

2.4 Definición de términos básicos

Gestión municipal

Método adoptado por las municipalidades que tiene por función el uso de recursos en la ejecución de las actividades de funcionamiento de las mismas. (Huisa, 2015)

Planificación

Es una herramienta dentro del campo de la administración que permite reconocer las relaciones que se llevarán a cabo en el futuro. Está relacionada con las decisiones que se van a tomar en cuenta y que van influir en el futuro de la organización. (Amaru, 2009)

Organización

Es el proceso a través del cual se estudian los recursos con los que se cuenta y los que se deben utilizar en general para concretizar los planes. (Amaru, 2009)

Dirección

Es el proceso que se debe realizar mientras se está ejecutando el plan. Cuando se trata de las fases, desde la planificación y organización, se lleva a cabo la dirección, los anteriores son sus datos de entrada. (Amaru, 2009)

Control

Es el proceso vinculado a la realización de los objetivos propuestos, con la finalidad de llegar a lograr lo que se ha establecido pasando por un riguroso control de los procedimientos para que en ninguno de ellos haya interferencia y se logre la culminación de los mismos sin dificultad. (Amaru, 2009)

Calidad del servicio

Es el proceso que se orienta a satisfacer eficientemente las necesidades de los usuarios y genera a su vez buenas expectativas por un determinado servicio. (Arobes, 2015)

Satisfacción

Consiste en la interacción que se da de forma adecuada entre el usuario del servicio y quienes prestan el servicio en la organización, y en esta interacción prevalece un vínculo interpersonal de respeto, de acogida por parte de quien brinda el servicio y quien debe tener cualidades para que cuando brinde el servicio pueda dejar entrever identidad a la institución, buen temperamento para orientar a los usuarios, y con ello lograr que el usuario se sienta bien y a gusto.

Eficiencia

Es el resultado de los objetivos planteados al inicio de todo trabajo haciendo buen uso de los recursos que se establecieron para tal fin. Es decir, lograr las metas minimizando los recursos, maximizando los resultados y haciendo uso racional del tiempo, e cual cuanto más corto mejor. (Koontz & O'Donnel, 1998)

Percepción

Es la idea del aquí y ahora en relación a la atención del servicio, según haya sido el trato o la atención que reciben los usuarios y esto no es percibido por las personas de la misma manera, sino que varía dependiendo de las personas, de su edad, su condición física, ideología, costumbres, etc. (OMS, 2011)

Expectativas

Consiste en modificar el modelo tradicional de servicio puesto que la calidad va más allá de la prestación del bien o producto, sino que involucra aspectos como la satisfacción haciendo uso de una gestión estable y eficiente. (Fernández, 2003)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La gestión municipal se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Caleta de Carquín.

2.5.2 Hipótesis específicas

La planificación se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.

La organización se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.

La ejecución se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.

El control se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.

2.5 Matriz de operacionalización de variables

Definición operacional de la Gestión municipal

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Método adoptado por las municipalidades que tiene por función el uso adecuado de los recursos en la ejecución de actividades de funcionamiento de las mismas. (Huisa, 2015)	Se ha tomado en cuenta los estudios realizados por Amaru (2009)	Planificación	Metas	1, 2, 3, 4	(1) Total de acuerdo (2) De acuerdo (3) Neutral (2) En desacuerdo (1) Total desacuerdo	(3) Alto (2) Medio (1) Bajo
			Equipamiento			
			Gestión			
		Organización	Organigrama	5, 6, 7, 8		
			Recursos humanos			
			Asignaciones			
		Dirección	Liderazgo	9, 10, 11, 12		
			Comunicación			
			Resolución de conflictos			
		Control	Supervisión	13, 14, 15, 16		
			Evaluación			
			Monitoreo			

Definición operacional de la Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Es el proceso que se orienta a satisfacer eficientemente las necesidades y genera a su vez buenas expectativas por un determinado servicio. (Arobes, 2015)	Se ha tomado en cuenta la propuesta basada en los estudio de Cronin y Taylor (1992)	Satisfacción	Confiabilidad	1, 2, 3, 4	(1) Total de acuerdo (2) De acuerdo (3) Neutral (2) En desacuerdo (1) Total desacuerdo	(3) Alto (2) Medio (1) Bajo
			Capacidad de respuesta			
			Empatía			
		Eficiencia	Tiempo	5, 6, 7, 8		
			Procesos			
			Resultados			
		Percepción	Interés	9, 10, 11, 12		
			Conocimiento			
			Actitud			
		Expectativa	Credibilidad	13, 14, 15, 16		
			Cortesía			
			Asertividad			

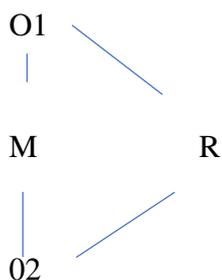
Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño

El diseño corresponde al no experimental, correlacional de corte transversal, debido a que se requiere establecer relación entre variables, pues lo que se quiere es elevar la calidad del servicio a través de la gestión que se realice en la municipalidad de Caleta de Carquín.

Además, el recojo de la información se hará en un solo momento de la investigación asegurando que la información sea real y confiable.

Esquemáticamente es:



M= Muestra:

O1 = Gestión municipal

O2 = Calidad de servicio

r = Correlación

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Estuvo conformada por 50 ciudadanos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín quienes asistieron por una semana a la Municipalidad y participaron del llenado de los cuestionarios con la mejor disponibilidad.

3.2.2 Muestra

Fue la misma población de estudio.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, que consiste en la recogida de datos a través de la aplicación de un instrumento que puede ser el cuestionario, un test o un inventario.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, y en este caso se elaboraron dos cuestionarios para cada variable, los mismos que sirvieron para recoger la información.

3.4 Técnicas de procesamiento de datos

Para recoger los datos se siguió los siguientes pasos:

1. Preparación de cuestionarios de acuerdo a las variables desarrolladas.
2. Aplicación del cuestionario de Gestión municipal.
3. Aplicación del cuestionario de Calidad del servicio.

Capítulo IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados.

4.1.1 Análisis univariado.

Tabla 1. Resultados de la Gestión municipal.

Gestión municipal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	13	26%	26%	26%
Regular	25	50%	50%	76%
Buena	12	24%	24%	100%
Total	50	100%	100%	

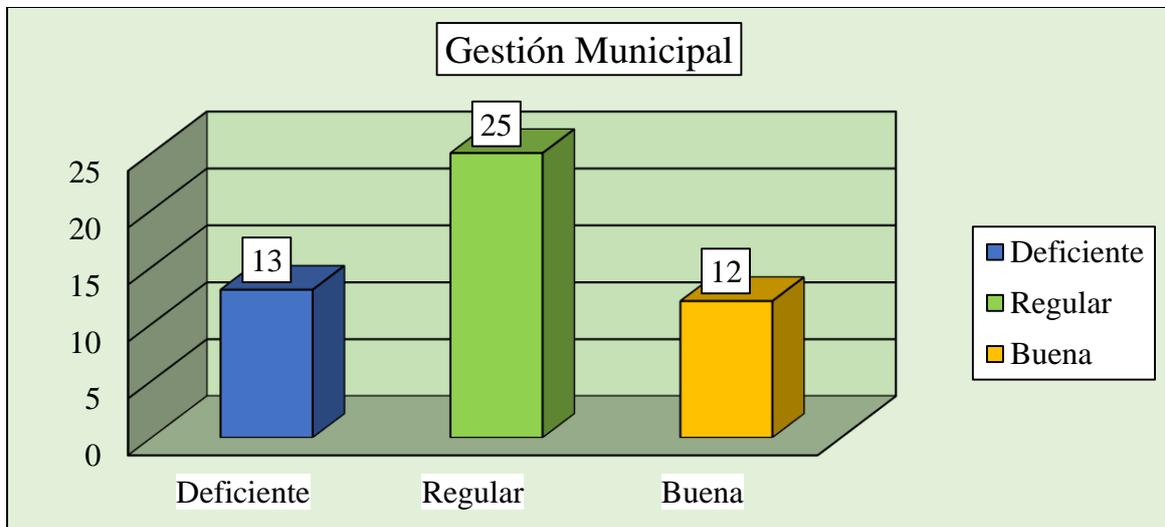


Ilustración 1. La gestión municipal a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el 13% del total de la población de estudio considera que la gestión municipal es deficiente, 25% considera que es regular y solo 12% considera que es buena.

Tabla 2. Resultados de la Planificación.

	Planificación			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	20%	20%	20%
Regular	26	52%	52%	72%
Buena	14	28%	28%	100%
Total	50	100%	100%	

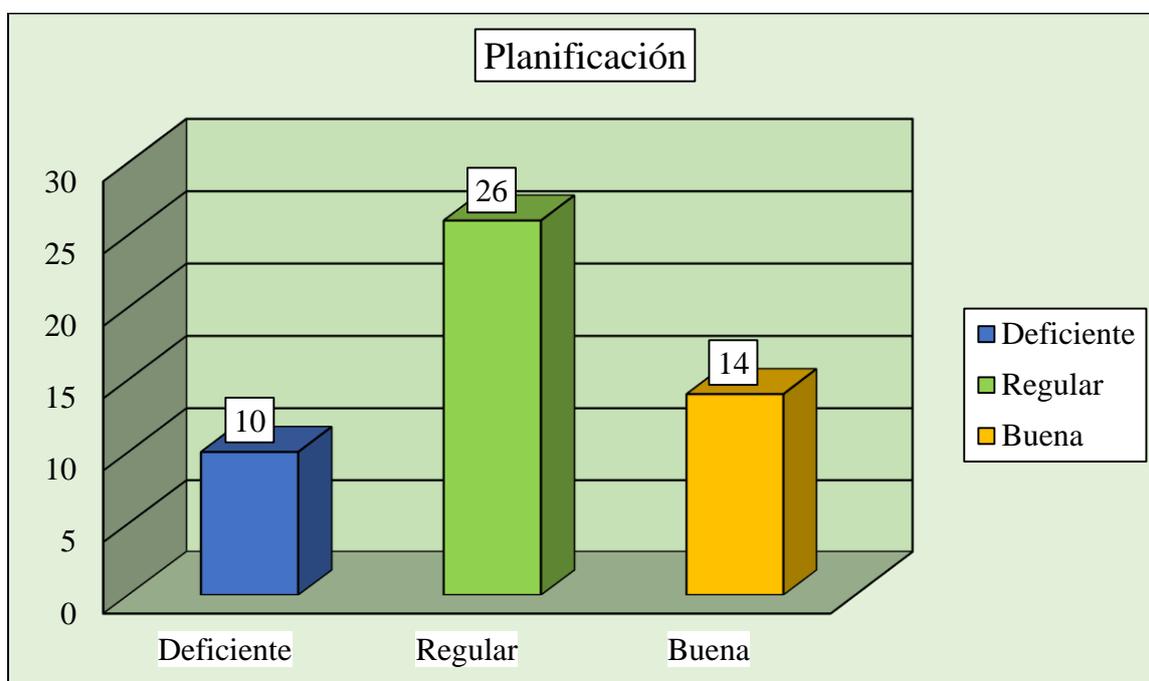


Ilustración 2. La planificación a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el 10% del total de la población de estudio considera que la planificación realizada dentro de la gestión de la municipalidad es deficiente, 26% considera que es regular y solo 14% considera que es buena.

Tabla 3. Resultados de la Organización.

Organización				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	30%	30%	30%
Regular	21	42%	42%	72%
Buena	14	28%	28%	100%
Total	50	100%	100%	

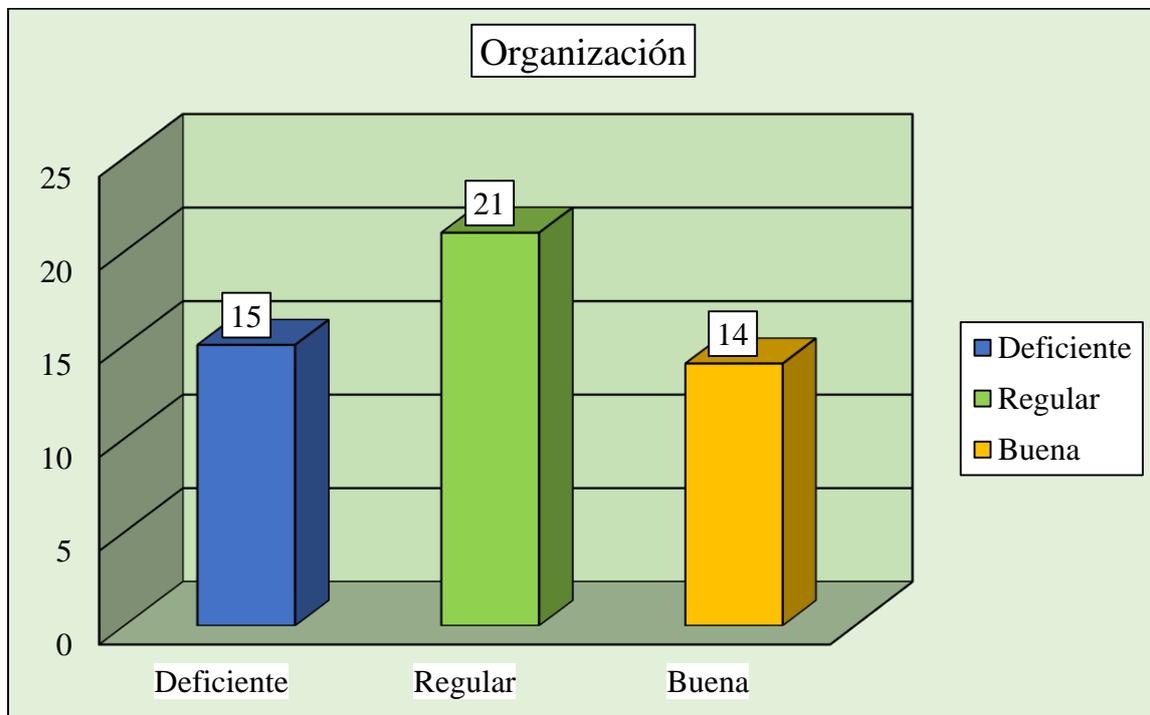


Ilustración 3. La organización a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el 15% del total de la población de estudio considera que la organización realizada dentro de la gestión de la municipalidad es deficiente, 21% considera que es regular y solo 14% considera que es buena.

Tabla 4. Resultados de la Ejecución.

	Ejecución			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	30	30	30
Regular	26	52	52	82
Buena	9	18	18	100
Total	50	100	100	

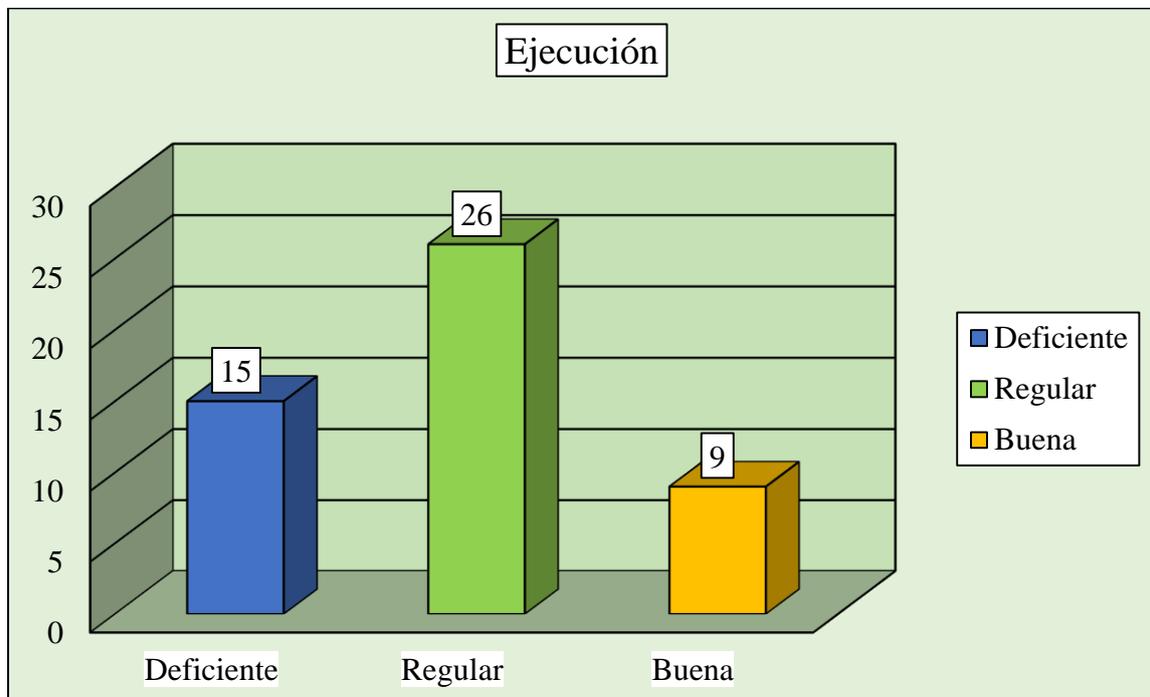


Ilustración 4. La ejecución a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el 15% del total de la población de estudio considera que la ejecución realizada dentro de la gestión de la municipalidad es deficiente, 26% considera que es regular y solo 9% considera que es buena.

Tabla 5. Resultados del Control.

Control				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	18	36%	36%	36%
Regular	18	36%	36%	72%
Buena	14	28%	28%	100%
Total	50	100%	100%	

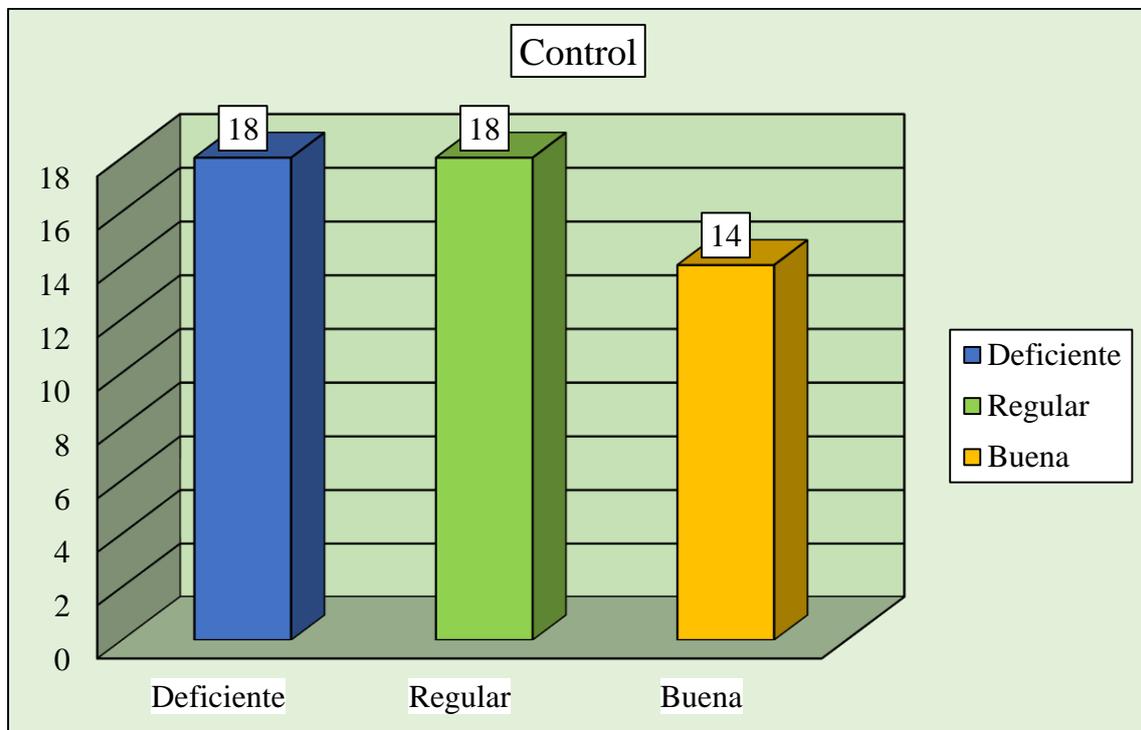


Ilustración 5. El control a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el 18% del total de la población de estudio considera que el control realizado dentro de la gestión de la municipalidad es deficiente, 18% considera que es regular y solo 14% considera que bueno.

Tabla 6. Resultados de la Calidad del servicio.

Calidad del servicio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	11	22%	22%	22%
Regular	25	50%	50%	72%
Buena	14	28%	28%	100%
Total	50	100%	100%	

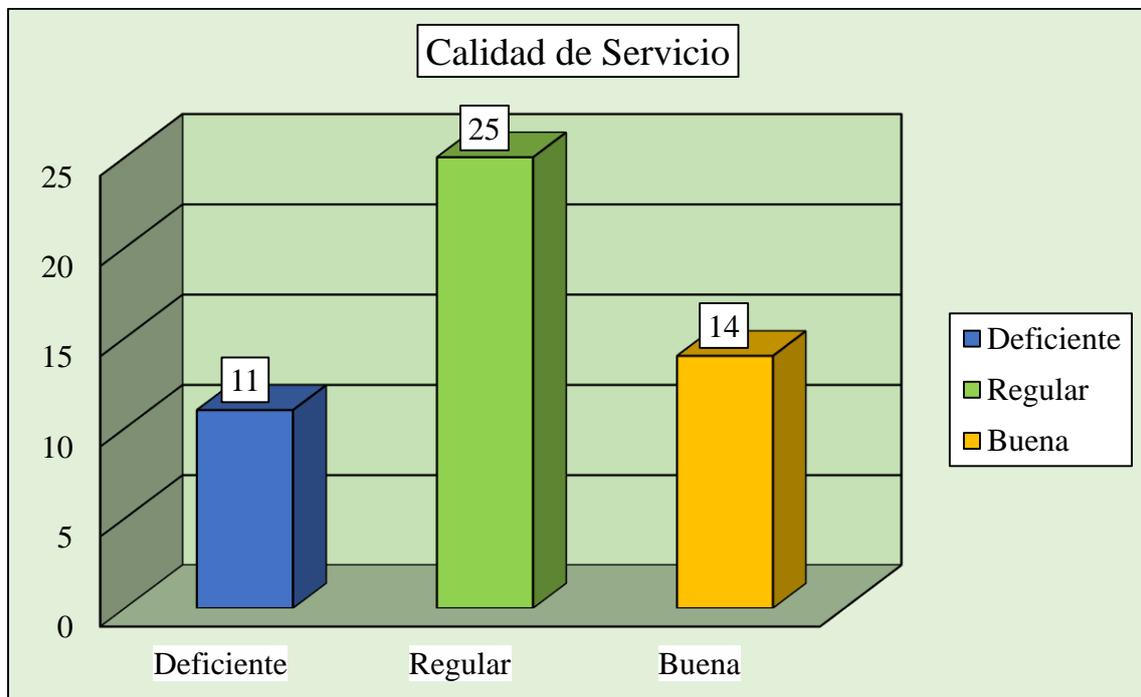


Ilustración 6. La calidad de servicio a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el 11% del total de la población de estudio considera que la calidad de servicio realizada dentro de la gestión de la municipalidad es deficiente, 25% considera que es regular y solo 14% considera que es buena.

Tabla 7. Resultados de la satisfacción.

Satisfacción				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	7	14%	14%	14%
Regular	24	48%	48%	62%
Buena	19	38%	38%	100%
Total	50	100%	100%	

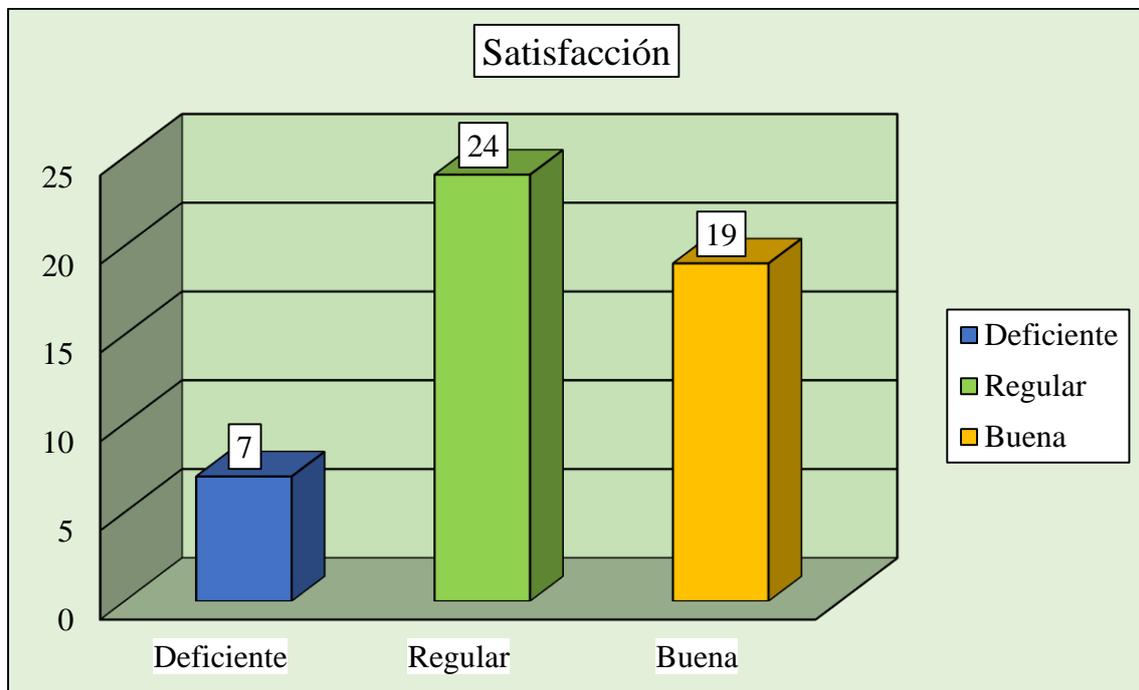


Ilustración 7. La satisfacción a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el 7% del total de la población de estudio considera que la satisfacción que los usuarios experimentan con respecto a la gestión de la municipalidad es deficiente, 24% considera que es regular y solo 19% considera que es buena.

Tabla 8. Resultados de la Eficiencia.

Eficiencia				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	8%	8%	8%
Regular	24	48%	48%	56%
Buena	22	44%	44%	100%
Total	50	100%	100%	

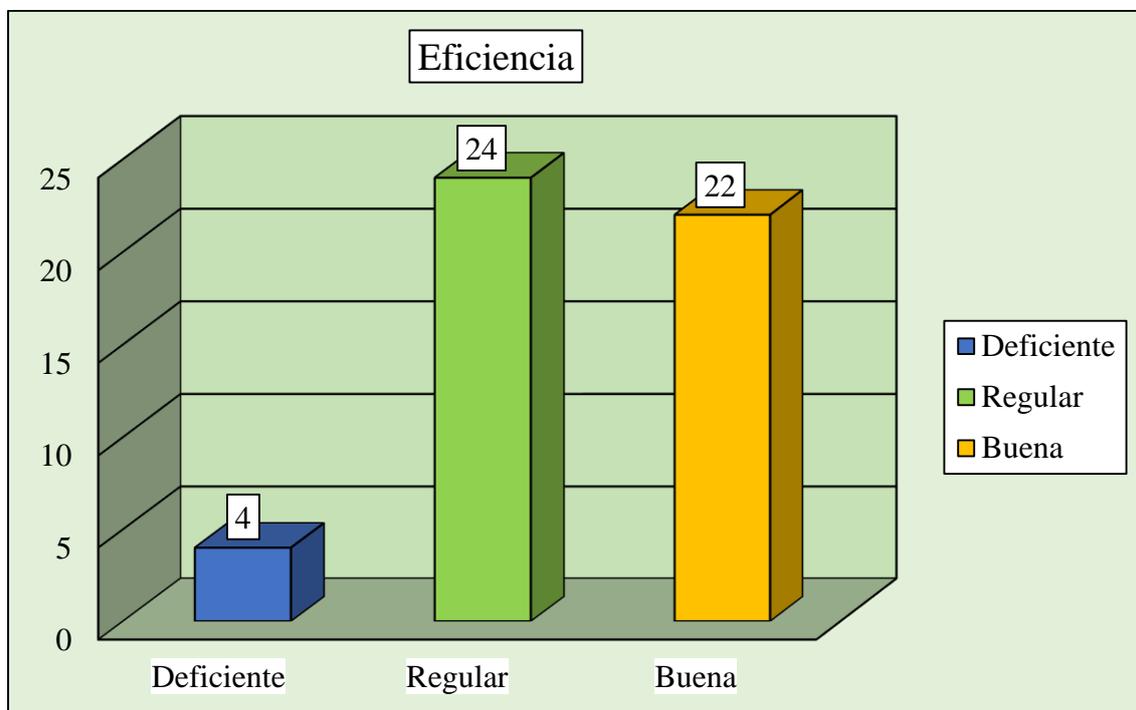


Ilustración 8. La eficiencia a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el 4% del total de la población de estudio considera que la eficiencia realizada dentro de la gestión de la municipalidad es deficiente, 24% considera que es regular y solo 22% considera que es buena.

Tabla 9. Resultados de la Percepción.

	Percepción			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	8	16%	16%	16%
Regular	24	48%	48%	64%
Buena	18	36%	36%	100%
Total	50	100%	100%	

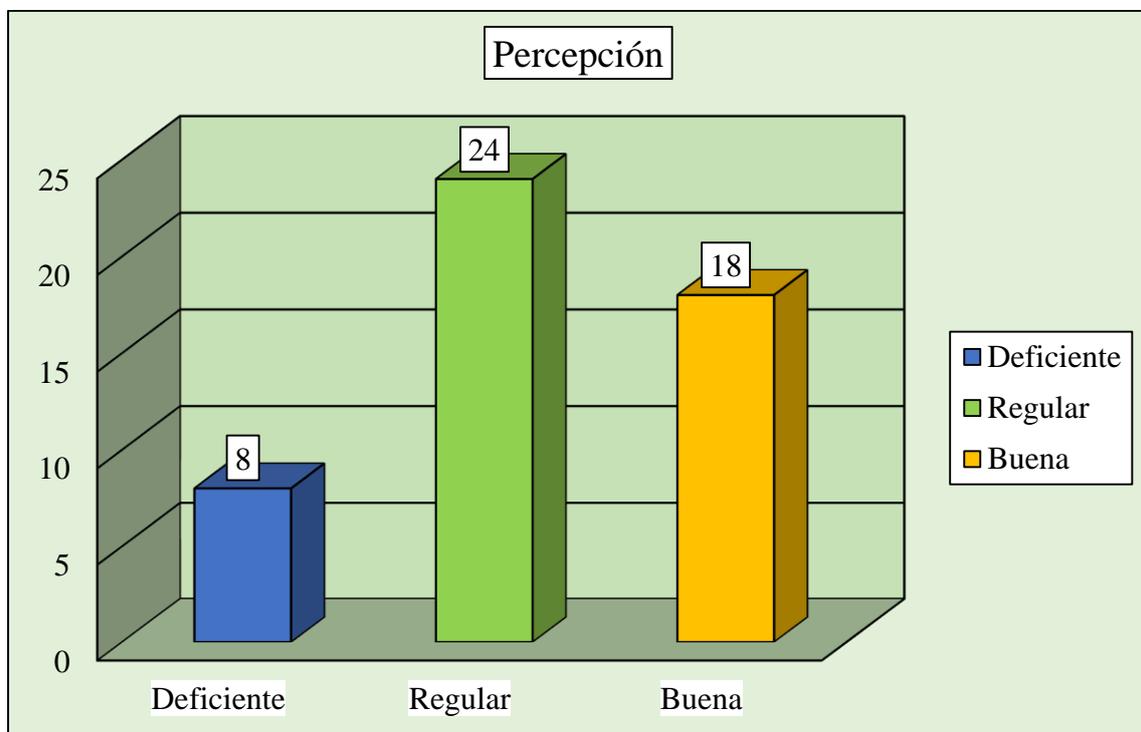


Ilustración 9. La percepción a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el 8% del total de la población de estudio considera que la percepción realizada dentro de la gestión de la municipalidad es deficiente, 24% considera que es regular y solo 18% considera que es buena.

Tabla 10. Resultados de la Expectativa.

Expectativa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	18%	18%	18%
Regular	28	56%	56%	74%
Buena	13	26%	26%	100%
Total	50	100%	100%	

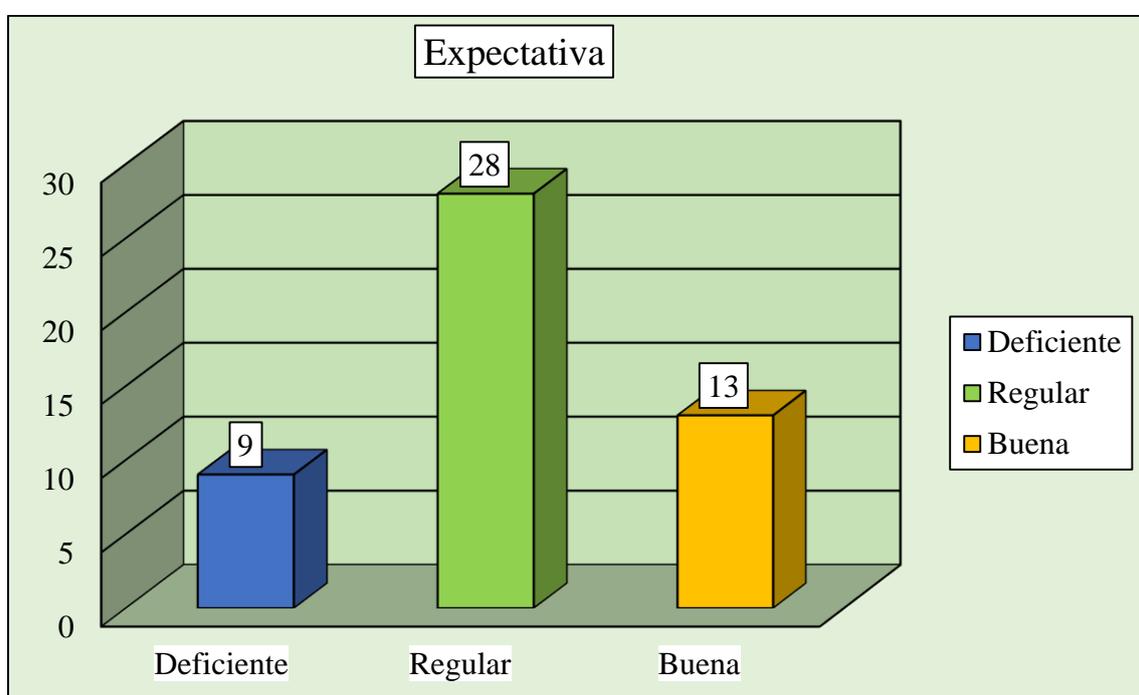


Ilustración 10. La expectativa a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el 9% del total de la población de estudio considera que la expectativa con respecto a la gestión de la municipalidad es deficiente, 28% considera que es regular y solo 13% considera que es buena.

4.1.1 Análisis bivariado.

Tabla 11. Resultados del cruce de información entre la gestión municipal y la calidad del servicio.

		Calidad de Servicio			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Gestión Municipal	Deficiente	11	2	0	13
		22%	4%	0%	26%
	Regular	0	17	8	25
		0%	34%	16%	50%
	Buena	0	6	6	12
		0%	12%	12%	24%
Total		11	25	14	50
		22%	50%	28%	100%

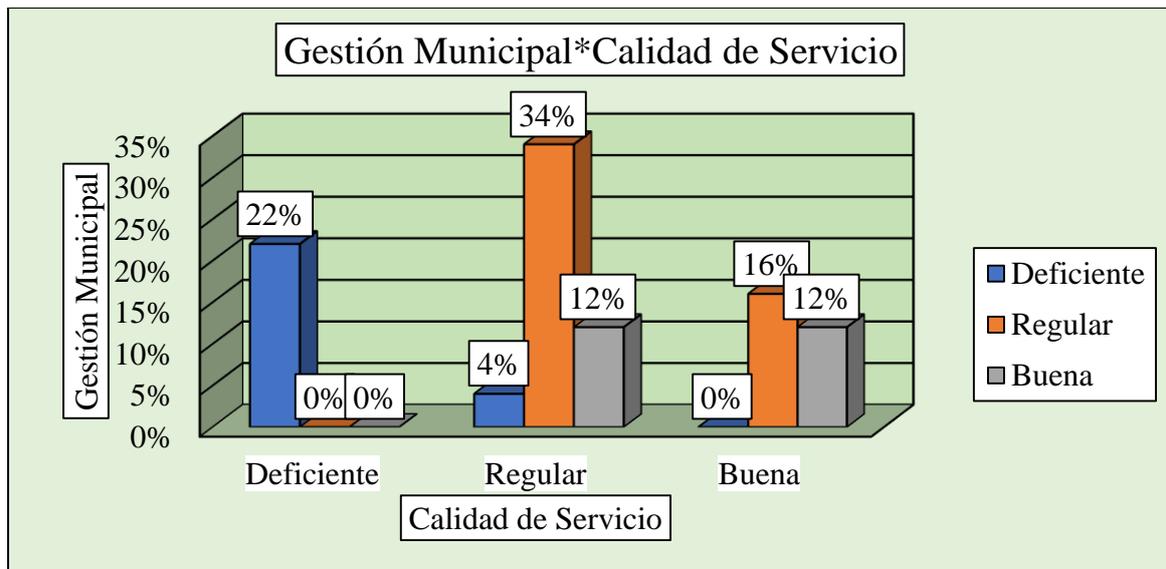


Ilustración 11. La Gestión municipal y calidad de servicio a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el valor más alto es 34% que consideran que se tiene sobre la gestión municipal relacionada con la calidad de servicio son regulares, seguido de 22% que considera que la gestión municipal relacionada con la calidad de servicio es deficiente. Y solo el 16% considera que es buena.

Tabla 12. Cruce de información entre la planificación y la calidad del servicio.

		Calidad de Servicio			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Planificación	Deficiente	10 20%	0 0%	0 0%	10 20%
	Regular	1 2%	19 38%	6 12%	26 52%
	Buena	0 0%	6 12%	8 16%	14 28%
Total		11 22%	25 50%	14 28%	50 100%

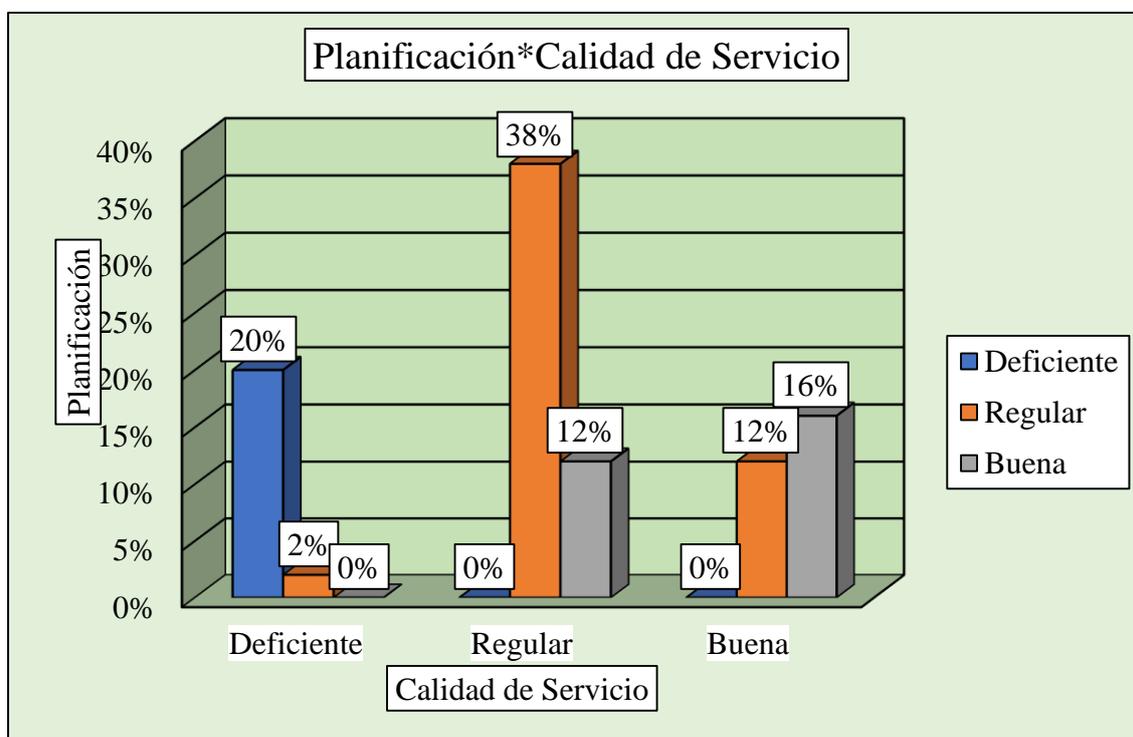


Ilustración 12. La planificación y calidad de servicio a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el valor más alto es 38% que consideran que se tiene sobre la planificación relacionada con la calidad de servicio son regulares, seguido de 20% que considera que la planificación relacionada con la calidad de servicio es deficiente. Y solo el 16% considera que es buena.

Tabla 13. Cruce de información entre la organización y la calidad del servicio.

		Calidad de Servicio			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Organización	Deficiente	8 16,0%	7 14,0%	0 0,0%	15 30,0%
	Regular	3 6%	12 24%	6 12%	21 42%
	Buena	0 0%	6 12%	8 16%	14 28%
Total		11 22%	25 50%	14 28%	50 100%

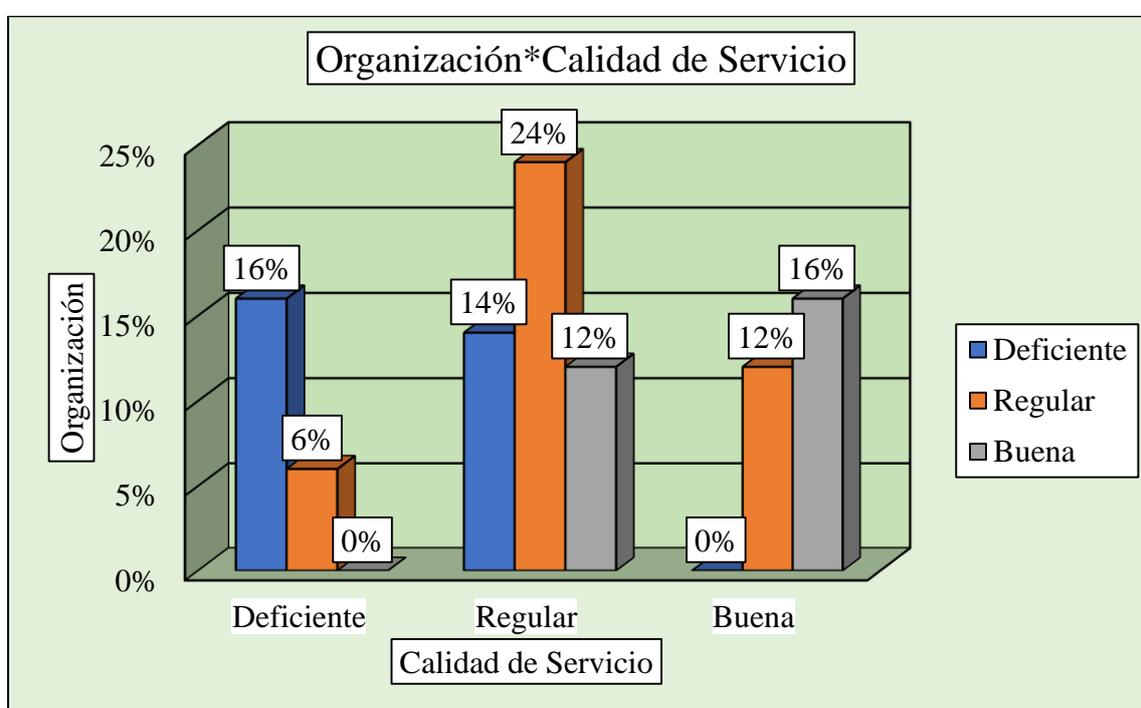


Ilustración 13. La organización y calidad de servicio a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el valor más alto es 24% que consideran que se tiene sobre la organización relacionada con la calidad de servicio son regulares, seguido de 16% que considera que la organización relacionada con la calidad de servicio es deficiente. Y solo el 16% considera que es buena.

Tabla 14. Cruce de información entre la ejecución y la calidad del servicio.

		Calidad de Servicio			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Ejecución	Deficiente	10 20%	4 8%	1 2%	15 30%
	Regular	1 2%	15 30%	10 20%	26 52%
	Buena	0 0%	6 12%	3 6%	9 18%
Total		11 22%	25 50%	14 28%	50 100%

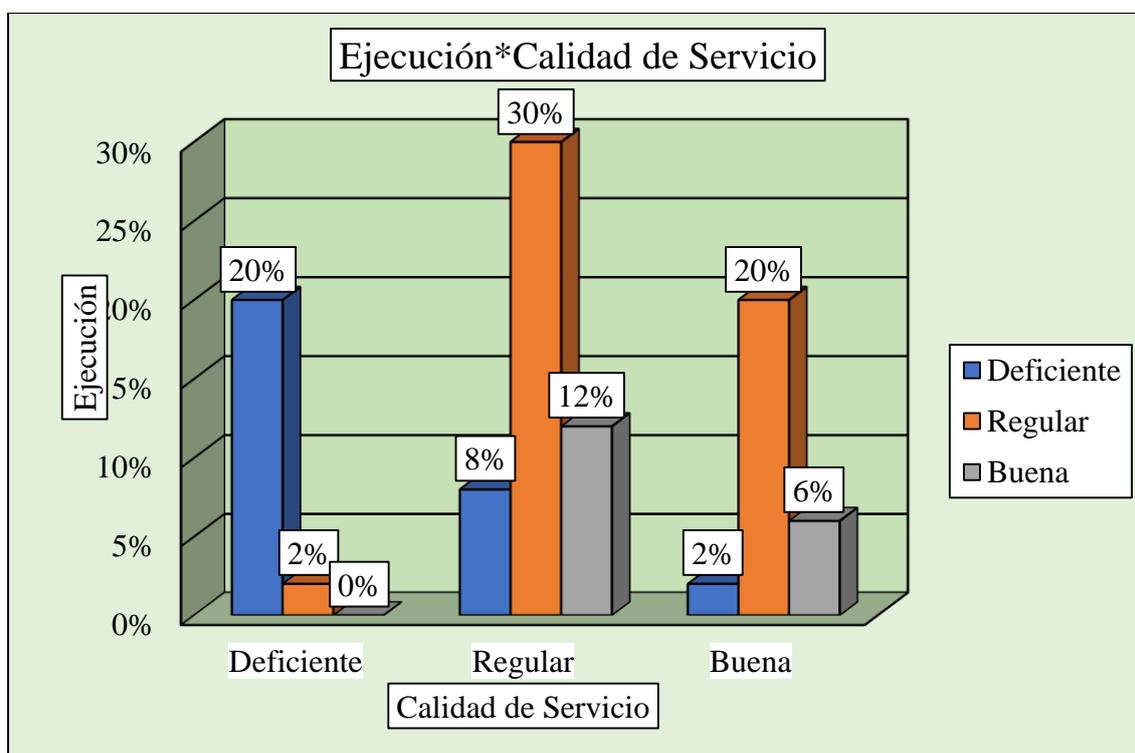


Ilustración 14. La ejecución y calidad de servicio a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el valor más alto es 30% que consideran que se tiene sobre la ejecución relacionada con la calidad de servicio son regulares, seguido de 20% que considera que la ejecución relacionada con la calidad de servicio es deficiente. Y solo el 20% considera que es buena.

Tabla 15. Cruce de información entre el control y la calidad del servicio.

		Calidad de Servicio			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Control	Deficiente	11 22%	3 6%	4 8%	18 36%
	Regular	0 0%	15 30%	3 6%	18 36%
	Buena	0 0%	7 14%	7 14%	14 28%
Total		11 22%	25 50%	14 28%	50 100%

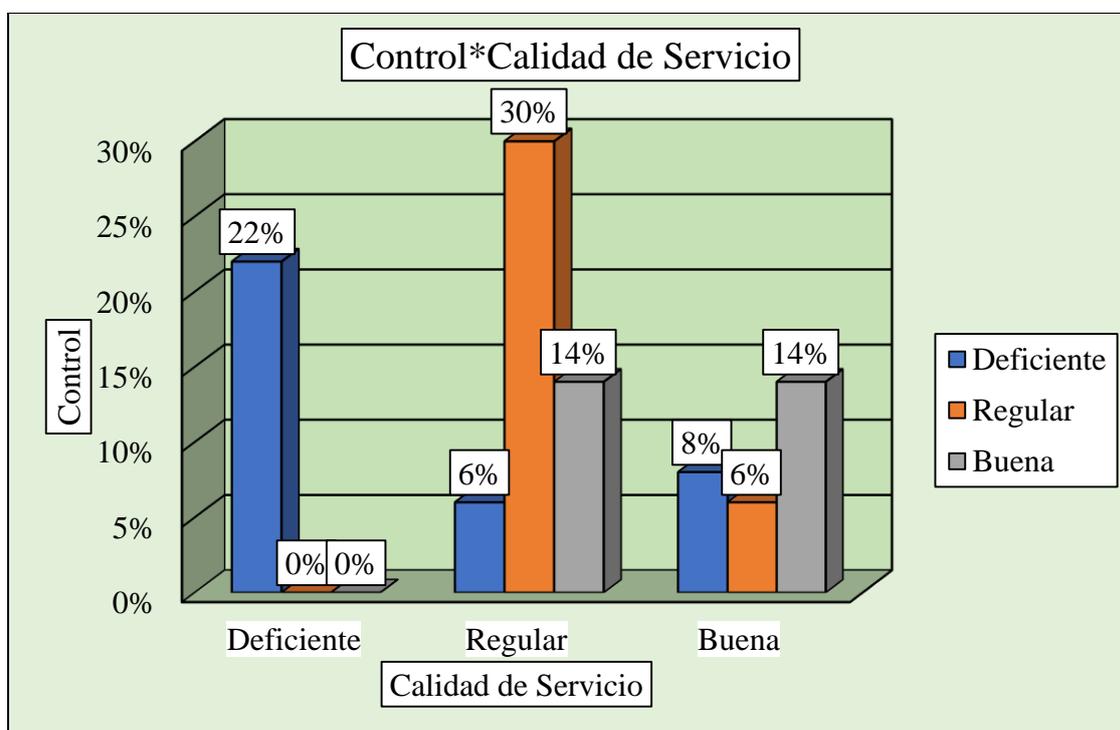


Ilustración 15. El control y calidad de servicio a través de diagrama de barras.

Interpretación:

Se evidencia que el valor más alto es 30% que consideran que se tiene sobre el control relacionado con la calidad de servicio son regulares, seguido de 22% que considera que el control relacionado con la calidad de servicio es deficiente. Y solo el 14% considera que es bueno.

4.2 Contrastación de hipótesis.

Hipótesis estadística general.

Hi: La gestión municipal se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Ho: La gestión municipal no se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Tabla 16. *Pearson de la gestión municipal y la calidad del servicio.*

		Correlaciones	
		Gestión Municipal	Satisfacción
Gestión Municipal	Correlación de Pearson	1	,551**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Satisfacción	Correlación de Pearson	,551**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

Interpretación:

Se evidencia que la significancia es 0,000 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0,551 se considera positivo, directo y moderado. Por lo tanto, se afirma que la gestión municipal se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Hipótesis estadística específica 1.

Hi: La planificación se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Ho: La planificación no se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Tabla 17. *Pearson de la planificación y la calidad del servicio.*

Correlaciones			
		Planificación	Satisfacción
Planificación	Correlación de Pearson	1	,600**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Satisfacción	Correlación de Pearson	,600**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

Interpretación:

Se evidencia que la significancia es 0,000 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0,600 se considera positivo, directo y moderado. Por lo tanto, se afirma que la planificación se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Hipótesis estadística específica 2.

Hi: La organización se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Ho: La organización no se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Tabla 18. *Pearson de la organización y la calidad del servicio.*

		Organización	Satisfacción
Organización	Correlación de Pearson	1	,511**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Satisfacción	Correlación de Pearson	,511**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

Interpretación:

Se evidencia que la significancia es 0,000 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0,511 se considera positivo, directo y moderado. Por lo tanto, se afirma que la organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Hipótesis estadística específica 3.

Hi: La ejecución se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Ho: La ejecución no se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Tabla 19. *Pearson de la ejecución y la calidad del servicio.*

		Correlaciones	
		Ejecución	Satisfacción
Ejecución	Correlación de Pearson	1	,364**
	Sig. (bilateral)		0,009
	N	50	50
Satisfacción	Correlación de Pearson	,364**	1
	Sig. (bilateral)	0,009	
	N	50	50

Interpretación:

Se evidencia que la significancia es 0,009 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0,364 se considera positivo, directo y bajo. Por lo tanto, se afirma que la ejecución se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Hipótesis estadística específica 4.

Hi: El control se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Ho: El control no se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Tabla 20. *Pearson del control y la calidad del servicio.*

		Correlaciones	
		Control	Satisfacción
Control	Correlación de Pearson	1	,405**
	Sig. (bilateral)		0,004
	N	50	50
Satisfacción	Correlación de Pearson	,405**	1
	Sig. (bilateral)	0,004	
	N	50	50

Interpretación:

Se evidencia que la significancia es 0,004 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0,405 se considera positivo, directo y moderado. Por lo tanto, se afirma que el control se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados.

Los resultados alcanzados llegan a concluir que la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio, semejante a los resultados obtenidos por Hidalgo, quien, a través de una investigación sobre atención de calidad dirigida a los ciudadanos que forman parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, llegó a concluir que si se prioriza la gestión para dar un buen servicio entonces los vecinos precisan que la atención es de calidad y por lo tanto el municipio logra las propuestas para su gestión quedando los vecinos con un sentimiento de bienestar, y sintiéndose parte importante de ese territorio geográfico.

Asimismo, Fabían en el 2020 en su tesis sobre gestión de la municipalidad de Los Olios relacionada con la calidad de atención, concluye que cuando hay una buena gestión en la municipalidad, se mejora también la calidad de atención, y los beneficiados son los vecinos quienes se sienten confiados de su municipio, de sus autoridades que los representan y por lo tanto es un municipio que avanza y logra sus metas, estos resultados son semejantes a los que se han encontrado en la investigación, ya que a mejor gestión municipal, se ha encontrado una relación directa, mejor calidad de atención.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera: Se evidencia que el valor de nivel de significancia es 0,000 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0,551 se considera positivo, directo y moderado. Por lo tanto, se afirma que la gestión municipal se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Caleta de Carquín.

Segunda: Se evidencia que el valor de nivel de significancia es 0,000 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0,600 se considera positivo, directo y moderado. Por lo tanto, se afirma que la planificación se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Caleta de Carquín.

Tercera: Se evidencia que el valor de nivel de significancia es 0,000 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0,511 se considera positivo, directo y moderado. Por lo tanto, se afirma que la organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Caleta de Carquín.

Cuarta: Se evidencia que el valor de nivel de significancia es 0,009 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0,364 se considera positivo, directo y bajo. Por lo tanto, se afirma que la ejecución se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Caleta de Carquín.

Quinta: Se evidencia que el valor de nivel de significancia es 0,004 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0,405 se considera positivo, directo y moderado. Por lo tanto, se afirma que el control se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Caleta de Carquín.

6.2 Recomendaciones

Primera: Las autoridades deben replantear la atención que brindan al ciudadano en sus diferentes áreas, y crear un manual de atención al ciudadano para mejorar la calidad de la misma.

Segunda: Elaborar y en algunos casos actualizar los diferentes planes de trabajo de las áreas adecuados a la problemática actual de la comuna.

Tercera: Monitorear que los equipos de trabajo de las distintas áreas organicen las actividades contempladas en sus planes de trabajo y así la gestión municipal sea ordenada.

Cuarta: Cumplir con los cronogramas de acciones establecidos en los planes de trabajo y da cuenta del avance de los mismos de forma continua.

Quinta: Formalizar un equipo de control de los planes de trabajo de las diferentes áreas con la finalidad de que evalúen permanentemente el avance de los mismos.

REFERENCIAS

Referencias documentales.

- Amada, E. (2015). *Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. Tesis doctoral, Universidad de Murcia, Murcia, España.
- Briceño, Y. (2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad distrital de Chugay, año 2016*. Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas. Trujillo, Perú: UNITRU. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1oveg_a_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabanillas , L. (2015). *Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 - 2014*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. Tesis de maestría, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huacho.
- Chávez, O. (2017). *Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Fabián, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de Dirección de Empresas. Babahoyo, Ecuador: UNIANDES. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>

- Mejía. (2008). *La evaluación como herramienta para una gestión pública orientada a resultados. La práctica de la evaluación en el ámbito público mexicano*. México: Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo de la ciudad de Caracas.
- Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinchi, K. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la Municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017*. Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Pucallpa, Perú: UNU. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de La Municipalidad de Lo Prado*. Tesis de Maestría, Universidad de Chile, Departamento de Ingeniería Industrial. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tonato, B. (2017). *calidad del servicio público en el ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2015*. Tesis de maestría, Universidad de Posgrado del Estado, Quito, Ecuador.

Referencias bibliográficas.

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de la administración: Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Andía, W. (2012). *Manual de Gestión Pública*.

- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (1989). *CALIDAD DE SERVICIO. Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Ediciones Díaz de los Santos.
- Fernández, M. (2003). *El control fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. España: Gráficas Debon.
- Huisa, T. (2015). *Panificación y Organización*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Planificaci%C3%B3n%20y%20Organizaci%C3%B3n.pdf>
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica - ESPOL*, 28(4). Obtenido de <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/407>
- Koontz, H., & O'Donnel, C. (1998). *Administración, una perspectiva global*. México: Mc Graw Hill.
- Wayne, R. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Prentice Hall.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/5>

Referencias hemerográficas.

- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Midiendo la Calidad del servicio: Una reexaminación y extensión. *Journal of Marketing* , 55-68.
- Lozano, B. (Setiembre de 2016). Percepción de problemas ambientales por las administraciones locales. Comunidad Autónoma de Madrid. *Ambienta*.

Referencias electrónicas.

- Arobes, S. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- CEPAL. (2018). Obtenido de <https://www.cepal.org/es>

Méndez, J. (10 de mayo de 2013). Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

OMS. (2011). Obtenido de <https://www.who.int/es>

PCM. (2018). *Importancia de las municipalidades en la gestión de inversiones*. Obtenido de <https://municipioaldia.com/>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Objetivo general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Qué relación hay de la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad Caleta de Carquín?	Determinar la relación de la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad Caleta de Carquín.	La gestión municipal se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Caleta de Carquín.	Variable 1: Gestión municipal Variable 2: Calidad del servicio	Gestión municipal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación ▪ Organización ▪ Dirección ▪ Control Calidad del servicio: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción ▪ Eficiencia ▪ Percepción ▪ Expectativa 	Diseño: No experimental, correlacional de corte transversal. Población: 50 ciudadanos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. Instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario que mide la gestión de la calidad ▪ Cuestionario que mide la calidad del servicio
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Qué relación hay de la planificación y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín?	Determinar la relación de la planificación la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.	La planificación e relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.			
¿Qué relación hay de la organización y la calidad del servicio de	Determinar la relación de la organización y la calidad del servicio	La organización se relaciona directamente con la calidad del servicio de			

Municipalidad Caleta de Carquín?	de Municipalidad Caleta de Carquín.	Municipalidad Caleta de Carquín.			
¿Qué relación hay de la ejecución y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín?	Determinar la relación de la ejecución y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.	La ejecución y se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.			
¿Qué relación hay del control y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín?	Determinar la relación del control y la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.	El control se relaciona directamente con la calidad del servicio de Municipalidad Caleta de Carquín.			

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario que mide la Gestión Municipal

El presente cuestionario forma parte de una investigación titulada Gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Instrucciones: Usted encontrará un conjunto de enunciados a los cuales responderá con sinceridad. Este cuestionario no tiene respuestas incorrectas y se reservará el anonimato de las respuestas para mayor libertad al responder.

Escala y valor de calificación:

5	4	3	2	1
Total acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo

Nº	Ítems	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Planeamiento						
1	Conoce cuál es la misión y visión de la Municipalidad y considera que se cumplen cuando se toman decisiones para llevar a cabo una acción.					
2	Los recursos de su área que se destinan para darle mejor servicio a los ciudadanos están siendo los adecuados.					
3	Con los recursos asignados a su área se encuentra satisfecho y considera que es lo que requiere para cumplir adecuadamente sus funciones.					
4	Desde la Municipalidad se preocupan para brindarle un servicio de calidad al ciudadano que lo requiere.					
Dimensión 2: Organización						
5	El organigrama de la municipalidad es adecuado y pertinente y permite que se cumplan los objetivos propuestos.					

6	El recurso humano con el que cuenta la municipalidad es altamente calificado ya que se ha seleccionado adecuadamente.					
7	Cuando se selecciona personal para la municipalidad se pasa por una rigurosa evaluación dado que estarán al servicio de los ciudadanos.					
8	Las funciones que cumplen todo el personal de la municipalidad es equitativa y se ha designado de manera proporcional.					
Dimensión 3: Dirección						
9	Su jefe inmediato tiene total interés en que se de un servicio de calidad al ciudadano.					
10	Las áreas de la municipalidad se encuentran trabajando en forma coordinada e inspiran confianza a los ciudadanos.					
11	La comunicación interna entre trabajadores considera que es la adecuada.					
12	El manejo de conflictos interno considera que es adecuado y permite un buen clima institucional.					
Dimensión 4: Control						
13	La supervisión constante del trabajo realizado permite que el rendimiento de los trabajadores mejore pues están constantemente acompañados.					
14	Las evaluaciones periódicas a los trabajadores unido a las capacitaciones permite a los trabajadores estar en un proceso de mejora continua.					
15	El proceso de evaluación es considerado un buen aporte a la gestión de la municipalidad y aporta a la buena imagen de la misma.					
16	El monitoreo constante promueve un mejor desempeño de los trabajadores de la municipalidad.					



Cuestionario que mide la calidad del servicio

El presente cuestionario forma parte de una investigación titulada Gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín, 2020.

Instrucciones: Usted encontrará un conjunto de enunciados a los cuales responderá con sinceridad. Este cuestionario no tiene respuestas incorrectas y se reservará el anonimato de las respuestas para mayor libertad al responder.

Escala y valor de calificación:

5	4	3	2	1
Total acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo

N°	Ítems	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Satisfacción						
1	La atención que le brindan en la municipalidad la considera confiable y le cubre las expectativas.					
2	Los trabajadores que lo atienden en la municipalidad tienen la suficiente capacidad para atender los requerimientos que como ciudadano tiene.					
3	Se percibe empatía entre el ciudadano y el trabajador de la municipalidad en el momento que interactúan.					
4	Considera que el trato de los trabajadores de la municipalidad es adecuado e inspira confianza en los ciudadanos.					
Dimensión 2: Eficiencia						
5	Cuando le atiende un trabajador en la municipalidad se toma su tiempo para despejar las dudas que usted tiene.					

6	Las veces que se ha puesto en contacto con los trabajadores de la municipalidad a percibido que todos tienen la misma calidez de atención.					
7	Considera adecuado el trabajo que realizan quienes laboran en la municipalidad y que han tenido contacto con usted en algún momento.					
8	El resultado de atención al ciudadano lo considera importante y adecuado por la satisfacción que siente al hacer sus consultas.					
Dimensión 3: Percepción						
9	El interés por brindarle un buen servicio lo percibe en todos los trabajadores de la municipalidad con quienes ha tenido contacto.					
10	Considera que los trabajadores de la municipalidad están capacitados para el cargo encomendado.					
11	La actitud que muestran los trabajadores de la municipalidad hacia los ciudadanos es lo que se espera de ellos.					
12	Percibe esfuerzo y esmero por dar el mejor servicio a los ciudadanos por parte de quienes forman parte de la municipalidad.					
Dimensión 4: Expectativas						
13	Confía y le da credibilidad al trabajo desempeñado por quienes brindan servicio en la municipalidad.					
14	Los buenos modales, la cortesía y paciencia son características de quienes interactúan con usted cuando requiere los servicios de la municipalidad.					
15	La cortesía frente a los ciudadanos se mantiene como una constante.					
16	La comunicación que se mantiene con los ciudadanos es fluida.					