



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión municipal y calidad de servicio en el Gobierno Local de
Asia, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Reyme Ayllon, Edwin Badwin (orcid.org/0000-0003-0772-6851)

ASESORA:

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

CO-ASESORA:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ
2023**

Dedicatoria

A Mariuxi, mi amada esposa, por no soltar mi mano en todo este camino, a mis hijos, para que cada una de mis metas alcanzadas les quede como ejemplo, a mis padres quienes me impulsan a ser mejor cada día y me ayudan a levantarme en cada caída.

Agradecimiento

Mi agradecimiento por la paciencia de mi esposa e hijos.

A mis instructores por compartir su experiencia conmigo e impartir su sabiduría en mi vida.

A Dios por concederme la capacidad de volver a sonreír y la salud para lograr mis aspiraciones.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	39
3.1. Tipo y diseño de la investigación	39
3.2. Variables y operacionalización.....	41
3.3. Población, muestra y muestreo.....	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
3.5. Procedimientos	46
3.6. Métodos de análisis de datos.	46
3.7. Aspectos éticos	46
IV. RESULTADOS	47
V. DISCUSIÓN.....	78
VI. CONCLUSIONES.....	87
VII. RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS	90
ANEXOS.....	97

Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de expertos, que determinan validez de contenido _____	45
Tabla 2 Cálculo de fiabilidad _____	45
Tabla 3 Distribución del cuestionario gestión municipal _____	48
Tabla 4 Las opciones de respuesta del cuestionario de gestión municipal fueron las siguientes _____	48
Tabla 5 Las categorías empleadas para medir la variable gestión municipal fueron las siguientes _____	48
Tabla 6 Los rangos empleados de la variable gestión municipal fue el siguiente _____	48
Tabla 7 Gestión municipal gobierno local de Asia _____	49
Tabla 8 El aspecto de la planificación de la administración municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	50
Tabla 9 La dimensión organización en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	51
Tabla 10 La dimensión dirección en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	53
Tabla 11 La dimensión Control _____	55
Tabla 12 El cuestionario de la calidad de servicio en la gestión municipal quedó organizado del subsiguiente modo _____	56
Tabla 13 Las opciones de respuesta del cuestionario de la calidad de servicio en la gestión municipal fueron las siguientes _____	57
Tabla 14 Las categorías empleadas para medir la variable calidad de servicio en la gestión municipal fueron las siguientes _____	57
Tabla 15 Los rangos empleados fueron de la variable: Calidad de servicio en la gestión municipal _____	57
Tabla 16 Calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	58
Tabla 17 La dimensión tangible de la calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	59
Tabla 18 La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	61

Tabla 19 <i>La dimensión confiabilidad de la calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022</i>	62
Tabla 20 <i>La dimensión empatía en la calidad de servicios en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022</i>	64
Tabla 21 <i>La dimensión Certeza en la Calidad de servicios en la Gestión Municipal en el gobierno local de Asia, 2022</i>	65
Tabla 22 <i>Relación entre la variable gestión municipal y calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	67
Tabla 23 <i>Relación entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	68
Tabla 24 <i>Relación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	69
Tabla 25 <i>Relación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	70
Tabla 26 <i>Relación entre la dimensión control y la variable alidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	71
Tabla 27 <i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión municipal y calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	72
Tabla 28 <i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	73
Tabla 29 <i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión organización y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	74
Tabla 30 <i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	75
Tabla 31 <i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión control y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	76

Índice de figuras

Figura 1 Etapas evolutivas de la administración _____	18
Figura 2 Precursores de la Administración _____	21
Figura 3 Según Fayol _____	23
Figura 4 El triangulo del servicio _____	30
Figura 5 Modelo SERVQUAL _____	38
Figura 6 Diseño de Investigación _____	40
Figura 7 Formula para poblaciones finitas _____	43
Figura 8 Gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	49
Figura 9 La dimensión planificación de la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	51
Figura 10 La dimensión dirección en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	52
Figura 11 La dimensión dirección en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	54
Figura 12 Dimensión control _____	55
Figura 13 Calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	58
Figura 14 La dimensión tangible de la calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	60
Figura 15 La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	61
Figura 16 La dimensión confiabilidad de la calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	63
Figura 17 La dimensión empatía en la calidad de servicios en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	64
Figura 18 La dimensión certeza en la calidad de servicios en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 _____	66
Figura 19 Relación entre la dimensión de la planificación, la administración municipal y la calidad de los servicios en los gobiernos locales de Asia, 2022 _____	67
Figura 20 Relación entre la dimensión de la planificación, la administración municipal y la calidad de los servicios en los gobiernos locales de Asia, 2022 _____	68

Figura 21 <i>Relación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	69
Figura 22 <i>Relación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	70
Figura 23 <i>Relación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</i>	71

Resumen

La presente investigación se planteó como objetivo principal Identificar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022. El estudio utilizó un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo básica con diseño no experimental, y nivel correlacional. Debido principalmente a que busca determinar el grado de relación entre las dos variables gestión municipal y la calidad de servicio. La muestra del estudio estuvo conformada por ciento sesenta trabajadores del gobierno local de Asia. Asimismo, se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, el método estadístico utilizado para el estudio fue el Alfa de Cronbach. Los resultados relevantes demuestran un nivel de significación del 5% y el valor de ($p=0,000 < 0,05$); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022. En este estudio se identificó relación entre el desarrollo de gestión de la municipalidad y el desarrollo de calidad de servicio en gobierno local de Asia, 2022, estableciéndose una correlación alta del Rho de Spearman = 0,707 a un nivel de significancia del 0.05.

Palabras clave: Gestión Municipal, Calidad de servicio, planificación, organización, control, dirección

Abstract

The main objective of this research was to identify the relationship between municipal management and service quality in local government in Asia, 2022. The study used a quantitative methodological approach, basic type with non-experimental design, and correlational level. Mainly because it seeks to determine the degree of relationship between the two variables municipal management and service quality. The study sample consisted of one hundred and sixty local government workers in Asia. The survey technique and the questionnaire instrument were used. The instruments were validated by expert judgment, the statistical method used for the study was Cronbach's Alpha. The relevant results show a significance level of 5% and the value of ($p=0.000 < 0.05$); the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, concluding that municipal management is significantly related to service quality in local government in Asia, 2022. In this study, a relationship was identified between the development of municipality management and the development of service quality in local government in Asia, 2022, establishing a high correlation of Spearman's Rho = 0.707 at a significance level of 0.05.

Keywords: municipal management, quality of service, planning, organization, control, address

I. INTRODUCCIÓN.

La estructura de gobierno en un país se desarrolla de acuerdo a la naturaleza legal y organizativa que presenta, en el caso de nuestro país la política es hacia la descentralización, por tanto existe un gobierno central, que comprende 25 gobiernos regionales, y cada gobierno regional involucra gobiernos municipales, los que pueden ser provinciales y distritales, los que se rigen por leyes orgánicas y dotada de autonomía de gestión y administración, con capacidad para implementar políticas públicas en favor de la población (usuarios). Esto obliga a involucrarse en los procesos de estudio e investigación en lo referente a gestión en municipalidades vinculada a calidad del servicio que se proporciona a los ciudadanos, en información de acuerdo a la (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2018) resulta ser deficiente, ineficaz e improductiva el proceso que valora la gestión administrativa. Es así que Lozano (2008) propone mejorar los procesos administrativos, apostando por la simplificación de estos, coincidentemente, pero tiempo después la (Organización para la cooperación y el desarrollo económico [OCDE], 2018), apuesta por la simplificación administrativa, darle mayor calidad a todo proceso, incluidos los servicios administrativos. A juicio del (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2018) concluye, las municipalidades están obligados a superar barreras que le permitan una gestión pública, señalando que un 44% de procedimientos burocráticos deben ser observados, al medir la coordinación interna arroja que se encuentra en un 42%, siendo resaltante que en promedio se tiene un 14% de personal con carencias de capacitación, lo que lo hace ineficiente.

En estudios universales se han desarrollado investigaciones que se han orientado a dilucidar la forma como la planificación estratégica concebida por cada municipalidad causa impacto en la calidad contenida en un servicio que se proporciona a los pobladores, otros centrándose y desarrollando el marco normativo, orientado a promover la gestión por resultados, priorizando la transparencia, también con enfoque que se caracteriza en garantía para dar continuidad a los proyectos de desarrollo, o al uso de una normas técnicas como es el caso de la denominada, Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública, (NTCGP 1000), estructurada en base a evaluación de calidad de procesos,

productos y servicios, y centrada en valorar calidad de servicio, e identificar sus dimensiones, compatibles con la satisfacción de los usuarios, habiendo conllevado a verificar una coherente relación, entre lo que se determinó como gestión municipal y lo desarrollado en los servicios valorando su calidad al usuario, lo resultados han creado las propuestas de promover gestión por resultados, diagnóstico de falencias y debilidades que pueden ser tomadas para estructurar nuevas estrategias de gestión, incidiendo en dar sostenibilidad al proceso a fin de garantizar no solo servicio de calidad, sino que también se debe permitir evidenciar la satisfacción del usuario, promoviendo la competitividad y la necesidad de incluirse en la verificación de los estándares de calidad.

La pesquisa se ha orientado a determinar y valorar la magnitud de influencia en la gestión municipal, estableciendo escalas de identificación de calidad en la percepción de sus funciones a la población, habiéndose demostrado, que sí existe, y esta determina resultados que evidencian una serie de condiciones que determinan debilidades en la gestión municipal, que traduce en insatisfacción de los usuarios, situaciones que se dan por inadecuada estructura y aplicación de los procedimientos de gestión, falencias que en las propuestas realizadas, permiten su aplicabilidad para implementar estrategias de mejora.

Para desarrollar atribuciones, que se dan como deberes que les otorga la Carta magna del país y la ley específica que rige las Municipalidades, los municipios deben estructurar documentos de gestión orientado a que el conjunto de la administración pública decida, libremente o no, sobre cosas como el ordenamiento jurídico y administrativo; cosas como normatividad y adecuación de sus competencias administrativas, con el objetivo de que pueda erigirse como centro del gobierno.

En el proceso de crecimiento de la administración local en Asia, se han identificado disparidades y desviaciones que impiden la consecución de metas y objetivos. Estas cosas ocurren una y otra vez, y si no se solucionan oportunamente, pueden agravar los problemas y dar lugar a otros aún mayores. En cuanto a la planificación, los planes propuestos no se aplican, sólo los diseña un pequeño número de personal y existe una considerable falta de comprensión entre los demás. El organismo no evalúa las expectativas e impresiones de los

colaboradores que prestan servicio al usuario de la municipalidad. Debido al calibre de su nombramiento, cada trabajador municipal asegura que sus derechos son prioritarios. Esto se exterioriza en los servicios municipales de baja calidad que se ofrecen.

Así mismo el desarrollo de la exploración demuestra justificación teórica, porque ofrece tanto aportaciones conceptuales como una evaluación crítica de las tendencias actuales de gestión, así como los mecanismos determinantes de calidad en los gobiernos locales. Además, aporta información y antecedentes para futuros estudios.

En el enfoque referente a justificación metodológica, se tiene instrumentos para la recogida de datos cuya validez y fiabilidad han sido comprobadas, ya que se ha elaborado y utilizado una herramienta adecuada para valorar gestión de la calidad. Esto ayudará a otros investigadores porque da información e ideas sobre cómo resolver los problemas encontrados en sus conclusiones.

Enfocando la justificación práctica, las conclusiones del estudio pueden servir de base para seguir desarrollando conocimientos a los interesados en involucrarse en la gestión y establecer adecuadas vinculaciones entre ellas el servicio de calidad, así como de guía práctica para los gestores y colaboradores del sector.

En cuanto a su trascendencia social, los hallazgos permitirán reflexionar y gestionar eficazmente una institución para convertirla en innovadora, apostando por el buen funcionamiento de la gestión pública; los usuarios de la institución serán los principales beneficiarios cuando se logra mejorar la calidad y es percibida por los que la reciben.

Establecida la situación problemática, y determinada la justificación, se identificó el problema general en el sentido de la valoración ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022?; Así mismo se formuló los siguientes problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022?; 2) ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022?; 3) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad

de servicio en el gobierno local de Asia, 2022?, 4) ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022? .

El objetivo general, Identificar relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022. Del mismo modo se formuló los objetivos específicos: Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022, Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022, Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022, Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.

A la hora de informar, será crucial verificar los siguientes supuestos con los resultados reales: **Ha**: La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022. De la misma forma se formula la hipótesis **H0**: La gestión municipal no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.

En la misma línea se formula las Hipótesis específicas: La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022. La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022. La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022. El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La construcción de la presente investigación, que utiliza como punto de referencia Gestión municipal y calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022. Comprende referencias mundiales relacionadas con las variables de estudio para ilustrar y establecer los vínculos entre las variables en cuestión.

El objetivo de la investigación realizada por (Business school, 2021) era examinar la influencia de la planificación estratégica que se da en las municipalidades palestinas valorando la superioridad del servicio ofrecido a los habitantes. La revisión de revistas, libros, boletines, libros de texto, artículos científicos, periódicos, revistas y diarios, entre otras fuentes, permitió obtener datos secundarios. Para este fin se recurrió al cuestionario único los que dieron datos primarios. Se entregó cuestionarios a 120 trabajadores municipales de Yenín; adecuadamente participaron 114, y se recuperó los 6 que faltaban. En este estudio, el investigador empleó el modelo SERVQUAL y lo modificó para cumplir los objetivos principales del estudio. Para abordar el tema de la investigación, el investigador utilizó una estrategia descriptiva analítica y examinó tres hipótesis que se aclararon en el estudio. Los resultados obtenidos establecieron marcada influencia de la planificación estratégica, señalando que cuando esta respondía a estándares adecuados, se reflejaba en la calidad del servicio que recibía el usuario, del mismo modo examinada las sub hipótesis, que consideraron lo que se puede percibir, la confiabilidad de gestión, la oportunidad en satisfacción de necesidades, y la garantía de una adecuada atención, que sometidas al interrogatorio declarado por los ciudadanos, y aplicado a lo que se había determinado como elementos estructurales de la misión visión, y las propuestas de desarrollo estratégico, permitió valorar el servicio que da a la ciudadanía, en este caso, como elemento de medición los empleados de la misma. El estudio sugiere que los municipios palestinos fomentan una cultura que exige calidad, propiciando que se involucren los trabajadores en los procedimientos de generación de mejora continua y las posibilidades de innovación y creatividad.

Por otra parte Yujra (2016) aplicando los artículos de la legislación que rigen la administración y control gubernamental, así como la Constitución del país Boliviano que estipula la implementación de una gestión que se sustenta en resultados, y que determina la necesidad de aplicar la transparencia en sus actos de gobierno, la que debe darse para los órganos de control, y también para el ciudadano, en todo lo que se refiere al uso de recursos que son públicos, tal como lo señalan los preestablecidos principios como son el objetivo que se busca, la forma de aplicación y la valoración de resultados. Se enfoca, el hecho de que se aplica desde el año 1990, Sin embargo, a pesar de su antigüedad (1990), todavía no se ha logrado que las instituciones que dependen del estado, hayan afianzado un sistema de administración, y de Gestión Pública; condición que se extiende a las municipalidades, ya que se ha determinado que en la actualidad se evidencia, falencias, falta de calidad, lo que hace una gestión con muchas debilidades, que se traducen en que no se transparenta la información, el personal no está calificado, en este caso por permanente rotación, que impide la especialización, concomitante con la pobreza salarial, se resalta como agente perturbador el ingrediente político, la falta de preparación que hace, se desconozca el marco normativo, así como que haya debilidades en la aplicación y uso de instrumentos de gestión. Aplicando perspectiva sociocrítica, se sugiere un instrumento técnico y metodológico para el nivel ejecutivo de los gobiernos municipales, particularmente en el área rural, que contenga elementos de juicio, así como instrumentos de medición, orientados a evaluar la gestión de la institución, la que debe estar orientada a lo que establecen los principios y funciones, que determine consolidar las fortalezas de sus recursos humanos, debiendo considerar los plazos de los procesos, la disponibilidad de información oportuna, y la optimización del acervo documentario que permita las diferentes acciones de administración, gestión y control en el desarrollo sostenido , en este caso en el Programa Operativo Anual; que es un modelo que se sustenta en el Modelo de Administración y Gestión Pública, como elemento orientador y rector de las actividades, de igual manera el manejo y uso de las Categorías Programáticas, las que buscan que ordenar la parte económica ya que se usa para estructurar el gasto en programas, proyectos y actividades, Finalmente considera la aplicación de la evaluación y manejo de riesgos, factor esencial en las gestiones modernas que han considerado como componente de uso necesario, cuando se

busca garantizar la ejecución efectiva de los procedimientos. Sin embargo, este modelo tiene dependencia del órgano de gobierno municipal, así como su dedicación a la apertura vincular con la ciudadanía, y también con los sistemas de control.

Pájaro (2013) sustentó que la aplicación de una Norma Técnica específica, en Bolivia como es el caso de la NTCGP 1000, orientada a la evaluación de instituciones del sector público, al implementar los procesos, se puede conocer y fortalecer el desempeño de estas, permitiendo identificar la existencia de indicadores de calidad, la que en este caso debe traducirse en satisfacción de los pobladores, la que debe ser sistematizada, e imbuida de la debida transparencia, dentro de lo que establece el marco normativo. Es propósito primordial en la evaluación de los procesos, condicionar los cambios y la reingeniería de lo que se encuentra establecido en la administración del Estado, lo que debe traducirse en una mejora sustantiva de la calidad, en el logro de adecuados productos, y la percepción de servicios satisfactorios, así como una imagen digna de trabajadores, complementado con la de esta organización, ante la opinión pública. Es vital aceptar que la implementación de estas medidas va a orientarse hacia el logro de condiciones que visualizan la calidad, y se sustenta en una adecuada disposición de los recursos de la municipalidad logrando eficiencia y eficacia. La estructura administrativa pública existente en esta municipalidad, materia de estudio en el municipio de Turbaco (Bolívar) no maneja aplicaciones técnicas, menos demuestra un adecuado desempeño, ni capacidades requeridas que debe poseer un empleado público. Además, existen restricciones tecnológicas, no se implementa una constatación de tareas y carencia de equipos para medir y evaluar la calidad de gestión. En este contexto, se plantea la necesidad de que se cuente con una política orientada a la gestión de la calidad, con el propósito de modernizar su administración de manera inclusiva y participativa, acorde a lo que se establece en la normativa que le atañe, proceso orientado al usuario, e integrado a lo que sería una política pública nacional.

Los objetivos del estudio de Mokhlis et al. (2011) son dos: (1) analizar calidad de servicios municipales, que da el gobierno local, zona sur de Tailandia; (2) establecer las variables de calidad del servicio más cruciales que influyen en la satisfacción del público. Se entregaron cuestionarios a 234 encuestados en Tambon Khok Pho, un subdistrito de Khok Pho, gobierno local de Pattani, ubicada al sur de Tailandia. Para evaluar los datos se utilizaron estadísticas descriptivas, análisis factorial exploratorio, Pearson, así como regresión múltiple. (1) Las cinco dimensiones de SERVQUAL permiten viabilidad para evaluar los servicios municipales en el contexto tailandés. (2) Cuatro aspectos que evalúan el servicio, entre ellos la evidencia de valoración del servicio, Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, la convicción y la prontitud para atender demandas, predijeron fuertemente la satisfacción de los ciudadanos con un R^2 ajustado de 0,5. Los resultados pueden servir de referencia para las autoridades municipales que buscan mejorar las características esenciales de la calidad e impulsar la felicidad del usuario.

Enfocando la gestión de la planificación Lemma (2017) en 1983, Argentina vuelve a la democracia, y el gobierno local de Córdoba es asumido por varios partidos políticos cordobeses. Cada uno de ellos ha adoptado un enfoque único para resolver las dificultades urbanas de la ciudad. Estas técnicas se han actualizado durante los últimos 28 años, ya sea por la vía de la continuidad, la transformación o la ruptura. Hasta 1999, en Córdoba se sucedieron administraciones del mismo partido político, lo que supuso la continuidad de los programas municipales en un grado importante. Sin embargo, desde entonces y hasta 2011, este ciclo de partidos se detuvo, y las tres administraciones municipales que se sucedieron presentaron sus singulares visiones urbanas e intentaron reformar los marcos normativos de acuerdo con esos objetivos. Este ensayo pretende evaluar las diversas percepciones por localización geográfica, tratando de aplicar procedimientos que involucren sean estos de naturaleza física o también de naturaleza espacial, diferentes contextos queridos por diferentes administraciones en respuesta al desarrollo urbano descontrolado provocado por la proliferación de viviendas de baja densidad en Córdoba. Para lograr este objetivo, se documentan, se exponen visualmente y se examinan los numerosos documentos urbanísticos emitidos a lo largo de aproximadamente 30 años, haciendo hincapié en la

idiosincrasia de ellos, determinando influencia o dependencia con hechos concretos que se desarrollan en la misma época.

Hay una serie de precedentes nacionales que discutimos como señala el estudio de Ramírez (2022) que desarrolla el estudio de gestión municipal en Tumbes, el distrito de Pampas de Hospital, y su efecto en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, durante el año 2020, desarrollando la forma y característica de influencia de la gestión que desarrolla, y de qué manera se manifiesta en el tipo y valoración del servicio que proporciona. Es un estudio aplicado, de característica transversal, cuantitativo, de naturaleza no experimental y en este caso se estableció como correlacional; el estudio poblacional comprendió 30 empleados municipales y se seleccionó muestra de pobladores, que en este caso fueron 365, a quienes se les aplicó los instrumentos consistentes en cuestionarios que incluían 16 ítems, desarrollando escala Likert. En este caso se consideró dimensiones que permitieron valorar gestión municipal, considerándose la gestión propiamente dicha, el nivel de planificación, la percepción de la organización, y los mecanismos de control. Los componentes para la evaluación de calidad se orientaron a la tangibilidad, el nivel de reacción, la percepción de atención a las demandas, la confiabilidad que genera, y el calor de humanidad y calidez demostrada. Resultados obtenidos demostraron una asociación positiva y directa entre las variables consideradas. Lo mismo ocurrió con los componentes para la valorar calidad: tangibilidad, nivel de reacción, percepción de atención a las demandas, confiabilidad, y el calor de humanidad y calidez demostrada, con importantes correlaciones Rho de Spearman que indican una preponderancia de las respuestas del personal municipal en el nivel más alto. Concluyéndose la existencia de influencia entre el desarrollo de gestión y valoración efectuada en referencia a calidad.

Tomando en consideración a Ayala y Blanco (2021) en el desarrollo de la investigación se orientó a identificar el vínculo que se da en el desarrollo administrativo municipal distrital, y lo que percibe la población valorando la calidad en el servicio que proporciona. El estudio presenta naturaleza preliminar, para ello se identifica diseño descriptivo, transversal, de característica no experimental, determinándose también que se le estructura como correlacional. Se determinó población compuesta por 55 personas, pertenecientes a la municipalidad,

enfocando también al área de finanzas. En participación de la población, se consideró a la totalidad como muestra. Se aplicó instrumentos encuesta, y un cuestionario; para esto se consideró enfocar 20 temas, para valorar gestión, y 13 temas para desarrollar el estudio de calidad en la municipalidad que se investigó; procediendo a la aplicación de criterios de valoración, y se determinó un índice de fiabilidad 0,93 para la valoración de gestión y de 0,92 para el estudio de calidad en la municipalidad. Los resultados indican una correlación sustancial que se da cuando la municipalidad demuestra adecuada gestión que traduce en mejora sustancial de la percepción en la eficacia y eficiencia del servicio. La conclusión es que una municipalidad que implementa mejoras en la gestión, logra satisfacción de los usuarios porque califica adecuadamente los servicios

Citando a López, (2020) investigó el comportamiento que se da en el desarrollo de la gestión y el nivel valorativo en la provincia de Tingo María, durante el año 2019. Se consideró nivel de investigación, el que por su naturaleza se estableció como relacional, optando por un diseño no experimental, habiéndose seleccionado que debería ser transversal. A fin de conocer el comportamiento las características seleccionadas en la investigación en los ciudadanos de esta institución, se administró un cuestionario. Resultados. El 35% de la administración municipal fue calificada como "regular", el 23% como "buena", el 18% como "excelente", el 17% como "mala" y el 8% como "pésima". El 31% de los encuestados calificó la calidad del servicio público como "regular", el 25% como "buena", el 20% como "mala", el 14% como "muy mala" y el 11% como "excelente". Al determinar correlación de Pearson se obtiene como resultado 0,57 y al determinar nivel de significación este resulta ser $p < 0,000$, lo que indica que la administración municipal y la calidad del servicio público están relacionadas. Del mismo modo, los resultados de las hipótesis específicas fueron los siguientes: en la primera hipótesis, se comparó la correlación de Pearson de 0,488 y la significación de $p < 0,000$; en la segunda hipótesis, se determinó la correlación de Pearson de 0,542 y la significación de $p < 0,000$. Como resultado, puede deducirse que existe una correlación entre niveles de calidad de los servicios prestados y la mejora de la eficacia de gestión.

El estudio de Zárate (2019) la Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurmac, en referencia a lo que da como servicio, valorable en el sentido de la calidad, se propuso establecer grado de relación, lo que determinaría criterio valorativo de la población, para ello recurrió a desarrollar enfoque cuantitativo, y de acuerdo a lo estructurado, diseño no experimental, el que por la propia naturaleza debería ser transversal, y por las oportunidades que se daban descriptivo-correlacional, para ello se recurrió a una muestra de 73 empleados, que permitirían evaluar y valorar gestión, al igual que daría la oportunidad de valorar calidad. Para conocer la percepción de gestión se aplicó recoger información sobre 19 temas, y en referencia a la percepción de calidad se seleccionó 22 temas. En cuanto al resultado se concluyó que existe vinculación significativa entre los conceptos que se buscaban desarrollar definiéndose correlación rho de Spearman de 455**, lo que demuestra significativa vinculación de las variables estudiadas, demostrando que cuando se produce el crecimiento de una incide de manera directamente proporcional con la otra.

En el estudio de Peña (2018) enfocado a una municipalidad distrital de Ancash sobre la gestión de su administración, en concordancia con la calidad del servicio que proporciona, en este caso en el distrito de San Marcos, Huari, se decidió valorar desde la perspectiva del poblador. El desarrollo valorativo determinó análisis correlacional, para ello se determinó la aplicación de enfoque no experimental, y para su implementación la muestra considerada de 328 pobladores, se determinó la estrategia de obtención de datos, y para ello se aplicó encuestas, que estaban integradas con temas relacionados directamente con las características investigadas buscando la debida claridad y conceptualización. Para este estudio se referenció lo que en su oportunidad desarrollaron Munch (2010), quien desarrollo investigación sobre el rubro administración tema de la calidad. El procesamiento de datos analizados, lograron que se pueda concluir la existencia de correlación, la que de acuerdo a su propia característica y motivaciones se fortalece, generando optimización de la gestión, que se refleja en la prestación de servicios con calidad, determinando satisfacción de la población., se obtuvo $p < 0,05$, Rho de Spearman =,805. Recomendando a los servidores de la municipalidad fomentar un ambiente de confianza y rendición de cuentas para atender mejor a los vecinos.

Así mismo en la investigación de Isuiza y Shupingahua (2018) en Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto, se orientó a determinar el grado de vinculación que se puede establecer en el desarrollo de gestión y el nivel de servicios, lo que se verifica con la percepción de la población, para ello se desarrolló estratégicamente la obtención de datos con una muestra conformada con 74 servidores de la administración municipal, y de manera aleatoria pero significativa 133 pobladores. Se determinó 23% de los servidores administrativos coincidió en que la Gestión Administrativa no es efectiva, mientras que 38% emite valoración de un desarrollo satisfactorio; en cuanto a Gestión inadecuada, 41% le atribuye a la planificación, el 25% a la organización, el 15% al liderazgo y el 23% a la gestión. En cuanto al factor Calidad, el 3% la considera inadecuada, mientras que el 90% demostró apatía, en los resultados sobre el análisis de este factor calidad consideran que esto se refleja en un inadecuado desarrollo de confiabilidad (47%), aplicación de sensibilidad (23%), evidencias de seguridad (4%), nivel de empatía (5%) y demostración de bienes tangibles (8%). Se identificó una vinculación de 0,872 entre la gestión y la garantía de calidad de los servicios de la que gozan los contribuyentes. Además, 57% cuestiona que la información sea suministrada de manera oportuna, mientras que sólo el 8% de los encuestados dice que la información recibida es de mala calidad.

Larico (2022) en su artículo evaluó la calidad del servicio prestado por los restaurantes de Cañete. Se utilizaron métodos cuantitativos y un diseño descriptivo no experimental. Se utilizó la Escala Mexicana de Calidad de Servicio en Restaurantes (Emcaser) para recabar información de los comensales, evaluándose las siguientes características: garantía, ambiente, cocina, instalaciones y comodidad. Los resultados indican que la calidad del servicio en los restaurantes investigados es inadecuada. La conclusión es que los restaurantes de Cañete tienen una deficiencia importante que los propietarios deben solucionar ante las dificultades dadas por el entorno cambiante y las exigencias de sus consumidores, y que esta mejora aumentaría la satisfacción de los clientes.

Finalmente, Carhuancho et al. (2021) el objetivo de su investigación fue examinar la calidad del servicio en los servicios de consulta externa de dos hospitales de nivel III ubicados en Lima, Perú. La investigación se realizó bajo el paradigma positivista, metodología cuantitativa, diseño descriptivo-analítico y

metodología hipotético-deductiva. Estos hospitales atendieron un promedio de 5037 pacientes por día, lo que constituyó la población de la investigación y permitió obtener una muestra de 418 encuestados; las hipótesis se contrastaron mediante la prueba U de Mann Whitney. No hay calidad en el servicio de consulta externa en los hospitales estudiados, pues sólo 0.2% de los pacientes se mostraron satisfechos con el servicio recibido; hubo diferencias atribuibles a las inversiones en elementos tangibles como equipo médico, infraestructura y capacitación del personal asistencial y de salud en el hospital 1; estas diferencias fueron estadísticamente significativas.

Dentro del marco local, tenemos a Perales (2018) su estudio pretendió examinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Ica, en el año 2018.

Dado que se trata de un estudio no experimental, se utilizó una estrategia descriptiva correlacional. La población estaba formada por 428 empleados de y la muestra estuvo conformada por 50 administrativos seleccionados mediante un enfoque no probabilístico de muestreo por conveniencia. Para la recogida de datos se manejó un cuestionario.

Los hallazgos demostraron una relación sustancial entre la administración municipal y la calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial. Así lo demuestra un valor de correlación Rho Spearman de $r = 0,836$ y un nivel de significación 0,000 por debajo del umbral de 0,05 de la región crucial.

No se identificaron precedentes locales para este estudio.

Para hablar de gestión municipal, hay que entender la noción de administración. (Online Business & Corporate Training Seminars, Classes, and Courses [AMA], s. f.) indica que administración es asumir el control de una empresa u organización para hacerla lucrativa y sostenible. La gestión requiere capacidades organizativas e interpersonales, además de aptitudes comerciales. La dirección es responsable de establecer objetivos, dirigir el cambio y la expansión, supervisar el rendimiento, planificar, gestionar costes, fijar precios, resolver conflictos y garantizar el control de calidad.

La administración es esencial en todos los aspectos de la vida. Sólo una organización adecuada permite obtener el máximo valor, sea cual sea el objetivo: social, político, económico. Por lo tanto, el único método para asegurar la coordinación entre grupos de individuos es prestarle atención. Además, la administración es la única forma de elevar los niveles generales de eficiencia y eficacia. (Business school, 2021)

También es vital definir la frase Gestión Administrativa, según el léxico municipal peruano (2007) se refiere a las actividades necesarias para el crecimiento operativo de los programas de una institución. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y regular son las etapas del proceso administrativo a través de las cuales la gerencia desarrolla las operaciones de la organización.

Tras haber tratado anteriormente la noción de administración en sentido amplio, ahora resulta bastante sencillo describir los aspectos específicos de esta gestión. Puede describirse como la ejecución de tareas orientadas a la utilización de los recursos. En otras palabras, si una empresa quiere maximizar el uso de sus recursos disponibles, debe invertir en este estilo de gestión. Es el único método que permite alcanzar los objetivos previstos y producir los mejores resultados. Se utilizan diversas estrategias y procesos para aumentar la eficacia en la utilización de los recursos. Esto abarca los activos financieros, humanos y materiales, ya que juntos conforman una empresa. Por lo tanto, es obligación del gestor administrativo utilizar los recursos de la empresa de forma eficaz y coordinada. Por lo tanto, todas sus actividades están orientadas a su gestión. Planifica, dirige, coordina y organiza la supervisión directa y global de la empresa.

En resumen, con este tipo de gestión se racionalizan las funciones y los esfuerzos para alcanzar el máximo nivel de rendimiento. Además, esto se hace en un esfuerzo por evitar problemas futuros. Una vez analizada la noción de administración en sentido amplio, resulta sencillo describir los aspectos específicos de esta gestión. Puede describirse como la ejecución de tareas orientadas a la utilización de los recursos. En otras palabras, si una empresa quiere maximizar el uso de sus recursos disponibles, debe invertir en este estilo de gestión. Es el único método que permite alcanzar los objetivos previstos y producir los mejores resultados.(Business school, 2021)

Se utilizan diversas estrategias y procesos para aumentar la eficacia en la utilización de los recursos. Esto abarca los activos financieros, humanos y materiales, ya que juntos conforman una empresa. Por lo tanto, es obligación del gestor administrativo utilizar los recursos de la empresa de forma eficaz y coordinada. Por lo tanto, todas sus actividades están orientadas a su gestión. Planifica, dirige, coordina y organiza la supervisión directa y global de la empresa.

En síntesis, con este tipo de gestión se racionalizan las funciones y los esfuerzos para alcanzar el máximo nivel de rendimiento. Además, esto se hace en un esfuerzo por evitar problemas futuros. Es el único método para que la empresa en cuestión obtenga resultados óptimos.

Por otra parte, es fundamental profundizar en el fenómeno que estamos examinando y señalar que la primera Ley Orgánica de Municipalidades, con 126 disposiciones, fue aprobada por el Congreso de la República el 16 de noviembre de 1853. La Ley Orgánica de Municipalidades, de 126 artículos, creó el amplio marco de funcionamiento de las municipalidades peruanas, como organismo encargado de la administración de los intereses locales, organismo encargado de la administración de los intereses locales.(Tello, 2005)

Posteriormente, la Constitución Política del Perú y la legislación orgánica otorgaron a las municipalidades la potestad de promover los intereses locales.

Los municipios son los encargados de promover el desarrollo local, que institucionaliza y gestiona de forma autónoma los intereses de la comunidad, además de las ventajas asociadas a una visibilidad adecuada, la prestación de

servicios públicos locales y un crecimiento integral, sostenible y armonioso. (Tello, 2005)

En el marco de la descentralización y de acuerdo con el criterio de subsidiariedad, el gobierno local es el más cercano a la población y el más apto para desempeñar el deber o la función. En esta estructura, los gobiernos locales deben desempeñar con mayor eficacia las funciones de las instituciones nacionales en las distintas jurisdicciones locales.

Cabe mencionar algunas funciones de la estructura reglamentaria otorgada a los municipios tanto competencias exclusivas como compartidas.

o Planificar, promover y ejecutar el desarrollo regional urbano y rural.

o Crear y ratificar el plan municipal coordinado de desarrollo.

o Gobernar la zonificación, la planificación urbana, el desarrollo de la tierra y las moradas humanas.

o Aprobar su estructura interna y presupuesto institucional en concordancia con la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y los planes pertinentes.

o De conformidad con la ley, establecer, modificar, eliminar o exonerar contribuciones, tasas, impuestos, licencias y gravámenes y obligaciones, de acuerdo con la ley.

o Fiscalizar la administración de las autoridades municipales.

o Ejecutar y administrar obras públicas de interés social.

o Autorizar el suministro de obras de infraestructura y servicios públicos municipales al sector privado mediante concesiones o cualquier otra forma permisible de participación de inversionistas privados.

o Aprobar, conforme a la ley, la ejecución de convenios de cooperación nacional e internacional y acuerdos interinstitucionales, entre otros. (Tello, 2005)

De las diferencias anteriores Salas (2013) argumenta que hay maneras de utilizar la palabra Gobierno municipal y municipio son dos cosas diferentes. El primero está constituido por el espacio físico que ha sido definido por la ley (Jurisdicción). La segunda es la Gestión Municipal que dirige el gobierno en un momento determinado. Los alcaldes y concejales son los funcionarios de mayor rango y son elegidos directamente por el pueblo. El municipio es el terreno público al que los ciudadanos pueden acudir para ejercer sus derechos.

Citando a Estrada (2019) define Gestión municipal como el conjunto de actos que los municipios suelen llevar a cabo para cumplir sus propósitos, objetivos y metas. Debe ser llevado a cabo por los trabajadores y funcionarios públicos, que deben estar dotados de las capacidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones. El Plan de Desarrollo de Capacidades es uno de los mecanismos esenciales para identificar, potenciar y actualizar estas habilidades.

Uno de los objetivos de la gestión es lograr la eficiencia mediante la asignación de recursos para cumplir los objetivos de la organización. En una sociedad globalizada y tecnológicamente sofisticada, la calidad del servicio y producto que ofrece una institución o empresa es uno de los factores más importantes para determinar su posición y liderazgo.

Desde el punto de vista de (Aguado et al., 2022) manifiesta que la gestión garantiza que un equipo de empleados pueda completar las tareas del sistema de manera eficiente y eficaz. Por lo tanto, dinámico, adaptable y tecnológicamente interdependiente, como necesita el mercado global.

Es importante esbozar la evolución de la teoría de gestión a lo largo del tiempo. Los métodos de gestión administrativa para las múltiples tareas de subsistencia han evolucionado desde la antigüedad, pero eran los líderes de las tribus los que asignaban la mano de obra según la edad o el sexo. La administración en la época moderna es esencialmente la coordinación de las actividades de los individuos hacia un objetivo común Duque (2018)

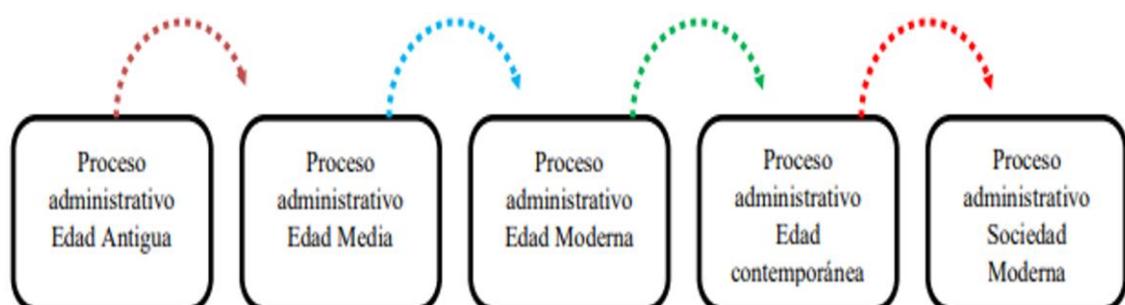
Por otro lado, en el siglo X a.C. surgió en las civilizaciones antiguas las iniciativas de establecer procedimientos de gestión así como de estructuras administrativas en las urbes, lo que llevó al desarrollo de acuerdos, normas constitucionales y el desarrollo progresivo de organizaciones dependientes de los diferentes gobiernos; estos desarrollos marcaron nacimiento de civilizaciones, la génesis de la creencias religiosas, el reconocimiento de la ciencia, el desarrollo de la política, el descubrimiento y uso de la escritura ,el posicionamiento y definición las clases sociales, conocimiento y arraigos culturales, entre otras cosas.

La organización, el liderazgo, estructura y habilidades, constituyen elementos básicos en los procedimientos de gestión establecidos desde la antigüedad. Sus propios significados han cambiado en función de las distintas facetas de la vida o de las diferentes agrupaciones sociales.

Se expone resumen en lo que se puede pretender como fases de un proceso que podría considerarse evolución de la administración.

Figura 1

Etapas evolutivas de la administración



En la edad antigua la doctrina administrativa, cae en el campo de la confusión debiendo tenerse en cuenta que el término administración es relativamente reciente, en el sentido que se forma en el momento que el hombre asume la decisión con la finalidad de ejecutar sus múltiples tareas diarias. Esta actividad se remonta a la prehistoria, cuando las tribus se dedicaban a diversas actividades de subsistencia, tal es el caso de la pesca, la recolección de productos, y su mantenimiento, sin embargo estas funciones correspondían a los jefes tribales que se encargaban de distribuir responsabilidades que estaban vinculadas a la actividad que debían desarrollar, hoy en día podemos establecer un comparativo de esta actividad del jefe de tribu con la que pueden desarrollar los líderes, actividad empresarial, los jefes de alto mando en los momentos actuales. Más tarde, en antiguas civilizaciones, como en el caso de la cultura mesopotámica, el espíritu de administración generado se transmitió, y se fue desarrollando, aparece la implementación de un proceso de control que le permitía gestionar, organizar, y sobre todo controlar las ocurrencias, lo que permitía que se requiera una estructura administrativa mayor para mantener un mayor control. Por lo tanto, los primeros escritos se desarrollaron durante el período mesopotámico, alrededor de 3500-3000 a.C., cuando los sumerios utilizaron herramientas hechas de arcilla blanca, con la intención de establecer la representación de símbolos de palabras, y el desarrollo de signos los que han sido conocido como pictogramas, con el fin de controlar mejor la producción de los cultivos y las cosechas. Allí, la administración ambigua es la base de la administración, tal es el caso de lo que conocemos como código de Hammurabi, también es el caso del nuevo Testamento, lo que sabemos de la antigua Grecia, el legado de Egipto, el sinnúmero de aportes de la antigua Roma y la cultura China hasta nuestros días.(Mendoza y Moreira, 2021).

En la edad Media: Varios historiadores creen que, tras el desmoronamiento de lo que fue el Imperio Romano que se dio entre los siglos V y X de nuestra era, el pueblo trató de garantizar su seguridad afianzando y realizando pagos al feudalismo. Durante esta época, la administración era la vigilancia del trabajo, de ahí que se utilizara la flagelación como pena. Durante este periodo, los feudos eran gobernados por la máxima autoridad, el señor feudal, que supervisaba la producción y la esclavitud. Posteriormente, se produce la caída del Imperio Romano, gana y posiciona su influencia la Iglesia católica, generando el

empoderamiento de la estructura militar, estos hechos afectaron a la creación del procedimiento administrativo" (Duque, 2018,p.14).

En esta etapa, existían miembros de la iglesia que tenían la condición de señores feudales, o clérigos que asesoraban a los monarcas. En determinado momento surge la contabilidad, también se afianzan las transacciones comerciales en Italia, nacen de manera incipiente la planificación, se desarrollan estrategias y estructuras organizativas orientadas a lo vendría en denominarse el desarrollo teórico del proceso administrativo, que se va fortaleciendo, y termina posicionándose como gana garantía para lo que en su oportunidad ya se ha conceptualizado como evolución favorable de la administración que deben desarrollar las organizaciones.

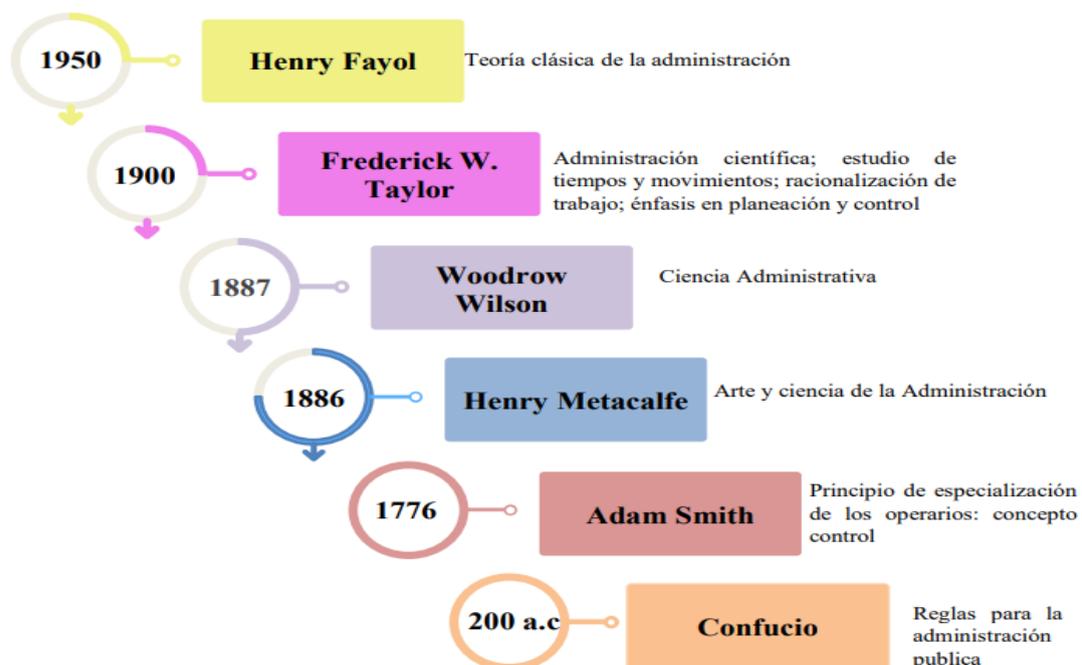
En la etapa moderna: surge en Prusia-Austria, y fue durante este periodo cuando se gestaron importantes acontecimientos, tal es el caso del descubrimiento de América del Norte, la gesta y desarrolló de la Revolución Francesa, también se da inicio a la Revolución Industrial. Esto permitió que se desarrollara un movimiento que impulsaba la administración, ellos fueron los Cameralitas, que desarrollaron un fuerte trabajo que les mereció ser considerados pioneros de la aplicación científica en la administración pública y mejoraron enormemente el sistema administrativo. Durante esta época evolucionó el Mercantilismo, determinando el afianzamiento del comercio interno, sin descuidar el comercio externo, el estado-gobierno dio paso a una política de apertura para las instituciones que desarrollan actividad comercial

Edad contemporánea: La filosofía administrativa demuestra una sólida base en el desarrollo de la gestión que involucra al sector público y también al sector privado. En este aspecto, Woodrow Wilson plantea que la ciencia de la administración es una disciplina eminentemente práctica, donde su comprensión es esencial, si se quiere mejorar la estructura, así como procedimientos de trabajo de los organismos públicos". De igual manera, en esos tiempos se produjeron importantes descubrimientos que provocaron profundas alteraciones en la estructura social. En esta época, el empresario disponía de los equipos y recursos necesarios para la fabricación, mientras que los trabajadores aportaban su mano de obra y experiencia. Se debe señalar que los señores burgueses de la época eran los dueños de los talleres existentes, también de los mercados, dueños de los

bancos, propietarios de fábricas y manejaban monopolios de mercancías, esta condición permitió el desarrollo, de las funciones administrativas, las que se daban con el aporte de nuevas ideas, establecimiento de los principios de aquella era. Desde los albores de la humanidad, los individuos han estado aprendiendo constantemente cómo sobrevivir realizando diversas actividades cotidianas, aunque este proceso adoptó inicialmente una forma empírica y posteriormente una forma metódica. Como resultado de las ideas anteriores, seguidamente, se exhibe un panorama temático de algunos antecedentes de la gestión y sus contribuciones al surgimiento de la gestión como una práctica esencial para las empresas modernas.

Figura 2

Precursores de la Administración



Confucio (Principios en Administración Pública) filósofo, que estableció una especie de código o reglamento en la administración antigua y contribuyó a crear las bases estructurales en un gobierno en China, a pesar de su desacuerdo con esas ideas. Sin embargo, una vez que se apartó de la vida pública, escribió sobre una variedad de temas políticos y sus diversas perspectivas. Antes de implantar un conjunto de normas que determinen un funcionamiento satisfactorio de una

administración centrada en la premisa de afrontar y resolver problemas, Confucio exigía un análisis de la situación. Mendoza y Moreira (2021)

Adam Smith, prestigioso economista, que describió en su obra la teorización de los sentimientos morales, mereció el reconocimiento por su obra "La riqueza de las naciones", en el que examinó la riqueza, detallando cada uno de sus procesos desde la creación hasta su acumulación, también dilucidó la teoría de la segmentación del trabajo con fines de especialización, con la finalidad de lograr aumento de la productividad. Además de estar influenciado por los conceptos de Quesnay y Turgot, fue reconocido como el fundador de la denominada economía moderna gracias a su obra. La teoría de los sentimientos morales de Smith fue aclamada como un logro sin parangón en la historia intelectual de todo el planeta por numerosas personalidades que la elogiaron en términos elogiosos (Mendoza y Moreira, 2021)

Metcalfe, Henry (Arte y Ciencia de la Administración) Entre sus aportaciones destacan: el establecimiento de procedimientos de control para eliminar los costes innecesarios; la propuesta de implantación de un sistema de auditoría; llegó a hacer conocido" por su uso innovador de las nuevas técnicas de control administrativo en la producción. Costo de producción y el proceso de gestión de talleres.(Mendoza y Moreira, 2021)

Woodrow Wilson, reconocido fundador de la materia, ciencia administrativa, distinguió y precisó los alcances y límites que se dan en política y lo que debe ser administración. Además, sostuvo la afectación del concepto administrativo lo que conlleva a que no se puede estudiar el funcionamiento del Estado. Así, Wilson se mantuvo al lado de las gestiones gubernamentales que necesitaban del fortalecimiento de la administración para su orientación y sus tareas desarrolladas de manera adecuada.(Mendoza y Moreira 2021)

Frederick W. Taylor, creador de la administración como ciencia, se desarrolló desde 1880 hasta 1915 en diferentes empresas, le sirvió de mucho integrar la empresa Midvale Steel Company, donde compartió una ineficiencia en extremo, situación que lo motivó a gestar procesos, experimentos, plantear y desarrollar nuevas ideas, siendo el objetivo desterrar la ineficiencia en los procesos productivos, siendo importante desarrollar la estrategia del cambio de mentalidad

de los trabajadores. En las investigaciones que logró desarrollar, encontró ineficiencias no solo en los sistemas productivos, sino también en el factor humano, como causa promotora, también resalto que se usaban diferentes técnicas para el logro de un objetivo, planteando la necesidad de estandarizar. (Mendoza y Moreira, 2021)

Henri Fayol, creador de la Teoría Clásica, y la desarrolló en todo su contexto en el libro “Administración Industrial y General”. Se le considera el creador de lo que se desarrolla como administración moderna, desarrollando su teoría de la administración haciendo hincapié en la importancia de la estructura de una organización para su eficiencia. Considerar la estructura es considerar la función administrativa de la organización. Que incluye acción de planificar, capacidad para organizar, competencias para dirigir, experticia de coordinación, y la acción de control, que se traduce en responsabilidades. (Duque, 2018)

Figura 3

Según Fayol.



Nota. Este diagrama ilustra los componentes administrativos. (Chiavenato, 2006)

Resumiendo, esta percepción histórica demuestra que, en el devenir del tiempo desde el arcaísmo hasta el siglo XIX, el ser humano, en convivencia se ha esforzado por encontrar condiciones que le permitieran calidad de vida, en este proceso ha ido descubriendo, primero herramientas sencillas, las que ha ido perfeccionando para lograr la eficacia y eficiencia de sus actividades. Se vincula un referente al siglo XIX, siendo casi al finalizar, donde se logra establecer las bases primigenias de lo que dio en denominarse administración, dando lugar al surgimiento de estudiosos, e investigadores que con diferente visión proyectaron cambios de forma y de fondo, en la concepción de la administración, logrando darle

el carácter de ciencia con sus aportes. Después de revisar la teoría administrativa, se identifica cuáles fueron los aportes que se dieron para la formulación del proceso administrativo que sola las cuatro funciones, procesos o fases conocidas, y señaladas como eje estructural de un proceso de mejora continua.

Señalando a Robbins y Coulter (2010) quienes sostienen que los directivos ejecutan determinadas funciones o responsabilidades al tiempo que coordinan eficazmente los esfuerzos de otros. Henri Fayol, un empresario francés, defendió inicialmente en los albores del siglo XX, que los directivos debían ejecutar cinco funciones: planificar, organizar, dirigir, coordinar y regular. En la actualidad, sólo se consideran cuatro funciones: planificar, organizar, dirigir y controlar. Si no tienes ningún objetivo en particular, cualquier ruta será suficiente. Sin embargo, si se tiene un destino determinado en mente, hay que **planificar** el camino más eficiente para llegar a él. Dado que una organización existe para perseguir un determinado objetivo, alguien debe definir ese propósito y los métodos para lograrlo. La dirección es esa persona. Como parte de sus responsabilidades de planificación, los directivos formulan objetivos, diseñan las estrategias adecuadas para alcanzarlos y planifican con el fin de integrar y fortalecer la coordinación de las operaciones. El papel de los directivos es la responsabilidad de **coordinar y organizar** las labores para alcanzar los objetivos de la institución. La función que les compete se conoce como organización. Los directores establecen las tareas que deben realizarse, quién las llevará a cabo, cómo se organizarán, quién informará a quién y dónde se tomarán las decisiones cuando se organicen.

La función de un directivo es desarrollar actividades con las personas y a través de ellas, siendo la finalidad el logro de los objetivos. Se identifica como función **de dirección**. Cuando directivos inspiran a los subordinados, propician la resolución de conflictos en los equipos de trabajo, ejercen influencia sobre personas o grupos durante el trabajo, eligen el canal de comunicación más eficaz o abordan otros problemas relacionados con el comportamiento del personal, están gestionando. El **control** es la última función de la gestión. Cuando se ha delimitado los objetivos deseados y se ha realizado una adecuada planificación, las tareas y las disposiciones estructurales (organización), y el personal contratado, formado y motivado (Dirección), hay que realizar una evaluación para comprobar si las cosas marchan según lo previsto. Los directivos deben supervisar y evaluar el rendimiento

para garantizar el logro de objetivos y de esta manera se garantiza que el trabajo se realiza correctamente. El rendimiento real debe medirse con respecto a los objetivos predeterminados. Si estos objetivos no se cumplen, es responsabilidad del directivo cambiar la tarea, en consecuencia, entramos al ámbito del control.

De acuerdo a Koontz et al.(2012) se hace necesario realizar las definiciones de dimensiones seleccionadas:

Planear: La planificación incluye la identificación de objetivos y el desarrollo de políticas, procesos y estrategias para alcanzarlos.

Organizar: Es el componente de la gestión que implica la creación de una estructura planificada para las tareas que el personal lleva a cabo dentro de una organización; planificada en el sentido de que todas las tareas cruciales necesarias para alcanzar los objetivos se asignan idealmente a personas debidamente calificadas para llevarlas a cabo.

Dirigir: Implica persuadir a los individuos para que contribuyan a lo establecido como objetivos que ha establecido la organización, o también de una determinada sección, y se centra sobre todo en el aspecto interpersonal de la gestión.

Todos los directivos están de acuerdo en que sus dificultades que la mayoría más importantes provienen del trabajador, de lo que quiere, y de su comportamiento actitudinal, y también formando parte de un grupo, por lo que los buenos directivos deben ser también líderes competentes.

Si bien liderazgo requiere discípulos y que los individuos prefieren seguir a quienes les dan la posibilidad de ver satisfechas sus necesidades, deseos y anhelos, es lógico que liderar requiera estrategias y técnicas de motivación, que lo posicione como líder, y que a su vez desarrolle una adecuada comunicación.

Controlar: Es el proceso de evaluación y ajuste del rendimiento personal y organizativo con la finalidad de otorgar garantía que asegure para que los procesos reales se ajusten a lo planificado. Implica supervisar el rendimiento con respecto a los objetivos y los planes, identificar las desviaciones de las normas y ayudar a corregirlas. En conclusión, el control mejora el cumplimiento del plan.

Desde la antigüedad hasta el presente, existen muchas teorías de calidad de servicio el hombre, es de resaltar la preocupación del hombre para alcanzar la excelencia. Para asegurar la calidad, los fenicios establecieron una estrategia de implementación de medidas correctivas, que castigaba amputando la mano de la persona que incidía en cometer errores sucesivos, al igual que los egipcios se preocupaban por la calidad de la ejecución de sus estructuras. Así, las empresas han evolucionado, volviéndose menos rígidas y más trascendentales en la exploración de la perfección a través de la implementación de mejora constante, con la característica que se debe orientar al usuario, que tiene la última palabra sobre la calidad del servicio recibido. El objetivo en el siglo XXI es garantizar que el cliente esté satisfecho con lo que se le proporciona. Sin embargo, la idea de calidad de servicio está representada por cualidades como la confianza que genera la empresa, la seguridad, las características físicas, la sensibilidad y la empatía, según la opinión del cliente (Chávez y Revollo, 2018)

La calidad equivale a la satisfacción del cliente desde una perspectiva centrada en el usuario, mayor calidad es indudable al logro de mayor satisfacción de las preferencias del consumidor. Las organizaciones han descubierto que la calidad del servicio ofrece una ventaja competitiva sostenible. La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son factores de éxito esenciales para las empresas preocupadas por la rivalidad en el mercado, el crecimiento y la expansión. Los investigadores han proporcionado varias definiciones de la calidad del servicio, argumentando que implica la satisfacción de los requisitos.

Para hacer un diagnóstico de una empresa, la dirección debe cotejar sus resultados con las expectativas de sus clientelas y las derivaciones de otros organismos del mismo sector. La calidad del servicio es la forma en que las empresas cumplen o superan las expectativas de los clientes. Los estudiosos coinciden en la noción de calidad del servicio, indicando que la prestación del servicio puede coordinarse con las preferencias del consumidor, satisfacerlas o superarlas. La relación entre la calidad del servicio y la felicidad del cliente se refuerza mediante la gestión de los costes. (Pakurár et al., 2019)

Asimismo, cabe resaltar que las organizaciones han reorientado las tareas administrativas y productivas para mejorar el servicio al cliente de tal manera es necesario revelar que el municipio es, sin duda, lo más cercano que tenemos como ciudadanos al Estado. Nuestro municipio es un pequeño gobierno en el que pagamos impuestos, y estos dineros deben ser devueltos a nosotros en forma de diferentes servicios públicos.

A continuación se ofrecen las teorías de la variable calidad del servicio.

Teorías y movimientos sobre el servicio y la calidad.

El concepto de Deming. Sus principios eran hacer que los trabajadores comprendieran mejor por qué es importante innovar constantemente en productos y servicios para seguir siendo competitivos y mantener la empresa, adoptar la nueva filosofía, dejar de confiar en la inspección masiva, dejar de basar las decisiones únicamente en el precio, identificar las causas profundas de los problemas, formar a los trabajadores en el puesto de trabajo, utilizar técnicas de vanguardia para supervisar la producción y disipar cualquier temor que impidiera a los trabajadores dar lo mejor de sí mismos.

En 1900, Deming nació en Iowa. Fue testigo del crecimiento de la calidad en Japón, formuló 14 criterios para que las empresas alcanzaran la productividad y la competitividad, e investigó siete enfermedades mortales. Sus contribuciones le han valido el reconocimiento en ciertos círculos como fundador de la gestión contemporánea. Deming falleció en diciembre de 1993. (Deming, 1989)

Teoría de la administración de la calidad. Dentro del marco del López, (2001) la planificación de la calidad independientemente de la estructura del producto o del proceso es una serie de fases denominadas "mapa de planificación de la calidad", se abordan las siguientes áreas:

1. Identificación de los clientes
2. Determinación de los requisitos de dichos clientes
3. Adaptación de los requisitos a nuestro lenguaje
4. Crear artículos con características que se adapten idealmente a los requisitos del cliente.

5. Crear un método capaz de crear las cualidades del producto.
6. Sustituir el procedimiento por la operación

En este campo, los siguientes principios de control de calidad son:

1. Instituir un circuito de feedback para los procesos y a todos los niveles.
2. Asegúrese de que cada empleado muestra autocontrol.
3. Establezca objetivos de calidad y su correspondiente unidad de medida.
4. Proporcionar a las fuerzas operativas la capacidad de cambiar el proceso para cumplir los objetivos.
5. Transferir el deber de control.
6. Evaluación estadística del rendimiento del proceso y de la conformidad del producto.

Teoría Contemporánea de la Calidad. John Oakland, proporciona un paradigma de Calidad Total que utilizan varias empresas europeas. Los componentes de este modelo incluyen

1. Dirección ejecutiva
2. Desarrollo de una política de calidad eficaz.
3. Un marco filosófico compuesto por valores y creencias básicos, así como una declaración de objetivos y misión.
4. Desarrollar tácticas eficaces y transparentes.
5. Determinar los componentes y procedimientos esenciales.
6. Examinar la estructura organizativa.
7. Aplicar el principio de cero fallos.
8. Hay que formar a los empleados para que comprendan la noción de relación cliente-proveedor.
9. Considerar la vida útil del producto además del precio a la hora de realizar una compra.

10. Capacitar a los empleados.
11. Reconocer que hay que gestionar la mejora del sistema.
12. Eliminar cualquier preocupación que pueda presentarse en el lugar de trabajo.
13. Eliminar los objetivos que carezcan de técnicas aceptables.
14. Crear un enfoque metódico de la gestión.
15. Cambiar la cultura a través de la colaboración.
16. Gestionar el cambio partiendo de la premisa de que la clave para mejorar las actitudes de calidad es conseguir que se acepte la necesidad del cambio. (Vargas Quiñones y Aldana, 2007)

Debido a los factores mencionados, toda empresa centrada en la Calidad del Servicio debe incluir la noción de valor en su diseño, producción y prestación.

La Calidad de Servicio debe construirse con la idea de infundir valor en todo su diseño, fabricación y entrega, lo que requiere procesos horizontales en toda la institución.

Por otro lado desde la posición de (Pizzo 2013, como cito en Chávez y Revollo, 2018) al mencionar la calidad del servicio la relaciona como algo que debe ser inherente a las empresas deben crear y practicar para comprender los requisitos y las expectativas que tienen los clientes, lo que determina proporcionarles accesibilidad, satisfacción, prontitud, adaptabilidad, buena percepción, rapidez, confianza, y darle la seguridad esperada.

La modernización de los servicios públicos pretende facilitar la prestación de servicios a las personas cuando y donde los necesiten. En este sentido, la gestión y el uso de la calidad de los servicios son cruciales. El clima político, la fiscalidad u otras circunstancias personales pueden alterar las perspectivas de los ciudadanos. (Gutierrez Rodriguez et al., 2009)

La calidad. (Editorial Vértice 2010, como citó en Chávez y Revollo, 2018) Se establece como, el conjunto de atributos y las bondades que debe tener un producto o servicio que se refieren a su potencial orientada a la satisfacción de demandas declaradas o latentes.

Servicio. El producto en sí, pero también las ventajas adicionales que el cliente desea obtener, que se puede resumir en precio, oportunidad, la reputación, la imagen (Editorial Vértice 2010, como citó en Chávez y Revollo, 2018)

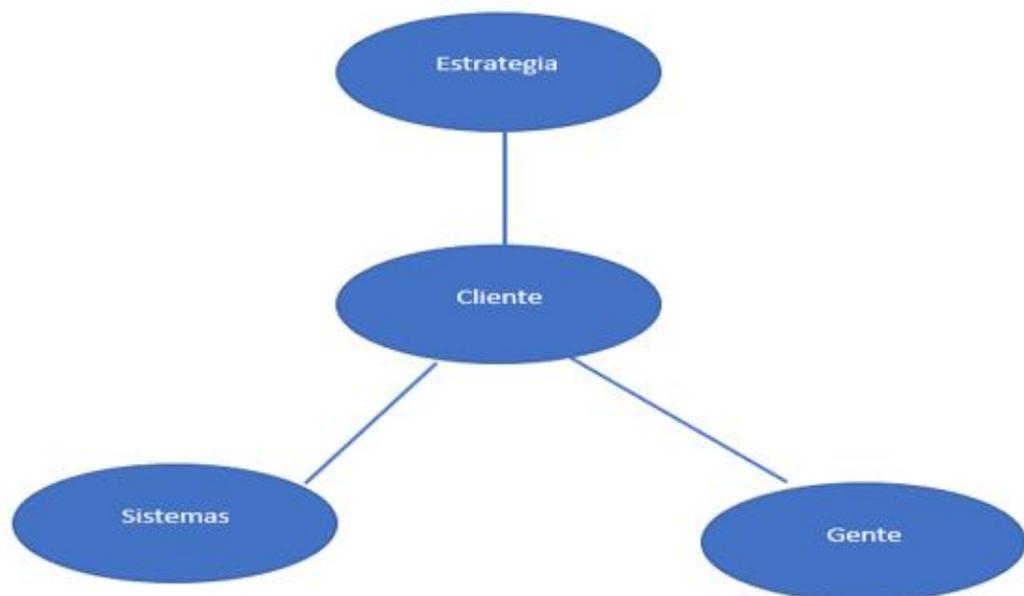
Como resultado de este estudio, calidad de servicio se define, al cúmulo de factores que una organización se esfuerza por incorporar de forma coherente a sus bienes y servicios con el fin de satisfacer al cliente reconociendo y cumpliendo sus requisitos y expectativas.

Protagonistas de calidad de servicio:

Esta conexión, que es más un proceso que una estructura, impulsa a la empresa a considerar al cliente en su modelo de negocio. Se presenta un diseño.

Figura 4

El triángulo del servicio



El triángulo del servicio (Fuente: Albrecht y Zemke, 1990)

Los vínculos entre los componentes del triángulo se muestran en el hecho de que la conexión que relaciona al cliente de manera directa a la estrategia a la dación de un servicio, se traduce en sustentarla en los deseos y motivaciones fundamentales de este. El proceso de transmisión de la estrategia al mercado está representado por la una conexión estratégica del cliente al servicio. El responsable de vincular al consumidor con los empleados, se constituye la generación de un acto para fijar el contacto, un punto de interacción, que permite ofrecer el servicio, y generar la aceptación óptima del mismo. Aquí es cuando se da la oportunidad de implementar los periodos clave en las interacciones con los usuarios. Esta conexión entre el cliente y los sistemas ayuda a la prestación del servicio, ya que implica procesos y equipos de trabajo.

La relación que se debe dar entre los sistemas existentes, y la estrategia empleada implica que los diseños estructurados y la correcta aplicación de los sistemas estructurados de ambientes físicos, al igual que los administrativos, necesariamente están dependientes del concepto de estrategia de servicio.

La conexión entre las personas con la implementada estrategia de servicios implica la necesidad de que proveedores de servicios deban adherirse a una mentalidad de calidad, la que va a ser establecida por la dirección. Por último, la fase vinculante a las personas con los sistemas argumenta que todos en la empresa, se da en forma vertical de alta dirección hacia trabajadores que son los actores interactuantes con el público, los que necesariamente se adhieren a los procedimientos que determinan cómo se lleva a cabo la actividad. (Instituto Tecnológico de Sonora, s. f.)

Estrategia: Suele ser elaborada por un área específica de marketing, o similar, se plantea objetivos, siendo el prioritario conducir la organización para que logre la prestación de un servicio superior al usuario. Pérez (2006) la relación adecuada de los sistemas existentes, y la estrategia empleada de servicio establece la valoración que da el usuario; por lo que el valor, se constituye como el eje impulsor de las decisiones para las adquisiciones que haga, lo que va a conllevar al posicionamiento que lo hace competitivo y le da sostenibilidad en el mercado. Una acción básica es la debida orientación que se debe dar al cliente, por ello, es

primordial que la organización esté en la capacidad de ofertar su servicio y productos, de acuerdo a las necesidades que presente el usuario, uno de los objetivos es satisfacer los deseos de los clientes, por lo tanto, hay que llenar sus expectativas, debiendo ser una práctica la retroalimentación, la que debe ser permanente. Además de servir de guía para que la organización en su conjunto alcance la comprensión del cliente y la excelencia en el servicio, también permite tener en cuenta las recomendaciones y quejas de los clientes como medio de desarrollo continuo. La ejecución de un diseño estratégico para poder dar orientación al cliente, se debe fundamentar, en teoría, una debida aplicación de las políticas y procesos de trabajo básicos de la empresa a un nuevo método de trato con los clientes. Las normas y procesos de las numerosas divisiones de la empresa deben integrarse y centrarse en el refuerzo de indicadores que midan la calidad del tipo y nivel de servicio. Es una cuestión muy importante, ya que debe mejorar, la interacción rápida y oportuna, cuando se proporciona un servicio, de la mano con los recursos utilizados. Así, el principal objetivo se centra en dejar una satisfacción del consumidor, e incluso facilitar la interacción con cualquier aspecto de la institución. Situación que permite descartar la percepción de que la actividad para atención y prestación del servicio se limita a una sección aislada dentro de la organización, lo cual debe desecharse, ya que la fortaleza se centra en una política inclusiva y participativa de todos los integrantes. La estructura dinámica del servicio involucra a todos, desde el más alto ejecutivo, hasta quien se cree, sea un simple colaborador que no está en contacto con el cliente, el fin es que todos estén concientizados en la calidad que debe darse al servicio, siendo el fin supremo la satisfacción de quien recibe el servicio. Para lograr se requiere que todos los empleados conozcan la estructura, el funcionamiento, políticas, misión visión de la empresa, es necesaria la identificación del trabajador con su organización

Los sistemas: En referencia a los servicios, se orienta a recursos que usa el empleado, para atender al cliente. Abarca el diseño de los sistemas operativos, el servicio y la asistencia al cliente de primera línea y las responsabilidades de asistencia de la oficina.

Es fundamental que los consumidores dispongan de fuentes de libre acceso a la información que deseen, para su mejor manejo en este caso debe ser desde una fuente centralizada dentro de la organización, debido a que los sistemas de

calidad hacia la excelencia del servicio reservan mucho, y clasifican su información que se ofrece a los usuarios. Por lo tanto, no se debe exigir a los clientes que repitan repetidamente su solicitud al personal de la empresa sin recibir una respuesta.

Se recomienda que la información presentada a los consumidores sea precisa, especialmente cuando se refiere a los componentes de características técnicas propias de un producto o del desarrollo del servicio. Asimismo, los buenos sistemas de atención al cliente cuentan con una prestación de servicio puntual. De este modo, el consumidor desea un acceso al servicio rápido, sencillo y accesible.

La gente: La organización que presta servicio excepcional, requiere un personal que conozca su trabajo, sea agradable para interactuar y satisfaga las exigencias del cliente.

La autoestima debe considerarse como factor trascendente en el logro de la eficacia de los empleados en el servicio que se otorga al cliente, ya que es esencial que quienes atienden a los clientes tengan confianza en sus habilidades sociales, ya que es su función desarrollar comunicación eficaz con los usuarios, asimismo el respeto, la educación ser respetuosos y tolerar la interacción constante como resultado de las repetidas oportunidades que se generan.

El personal y servicio al cliente: Toda organización que como objetivo atender con calidad al usuario, éste personal es la base para establecer la empresa, que existe para prestar servicios y satisfacer las demandas del cliente. De este modo, que se encargará de atender al usuario se convierte en el soporte crucial para alcanzar este propósito.

Los directivos deben animar y propiciar que los trabajadores deban mantener su enfoque en proveer las condiciones para satisfacción al cliente, asegurándose que demuestren mucha sensibilidad, prestar la suficiente y adecuada atención, y que les sea inherente la voluntad de apoyar, con la finalidad de lograr que la experiencia compartida sea acogida con beneplácito, buscando que se impregne en ellos el deseo de volver. El objetivo de una empresa centrada en el cliente es ayudar a los trabajadores a alcanzar el nivel deseado de excelencia en el servicio. Las personas son el recurso más valioso, ya que el elemento humano es el que marca la diferencia.

Para dar un servicio excepcional, el personal debe demostrar que cuenta con las habilidades suficientes para su desenvolvimiento, tal es el caso de la comprensión y conocimiento del tipo de servicio y la naturaleza del producto que se suministra, En el trabajo se debe generar un entorno proactivo y propositivo que aplique los debidos procedimientos, y el uso adecuado de equipos y herramientas.

En estas organizaciones, se utilizan tanto talento humano como los técnicos. Esto hace que las actividades para el proceso de atender satisfactoriamente al usuario deban ser unificado.

El consumidor tiene como expectativa la obediencia de sus requisitos y la complacencia de sus necesidades que sea de alta calidad. Las exigencias se satisfacen con bienes y servicios superiores que deben ser bien comprendidos por quienes los prestan, y prevalecen sus habilidades técnicas, consolidando el manejo eficiente de las habilidades interpersonales

Es un desafío el que puedan no solo cumplir sino superar las vallas que fijan las expectativas de los consumidores, y por tanto mejorar la atención logrando satisfacción de estos. Se precisa que en esta etapa que se desarrolla, el nivel del servicio, es inseparable al tipo de atención que se presta al usuario.

La preferencia y opción de elección de los consumidores está condicionada por el nivel de servicio que recibe, lo que se va a convertir en la imagen que posiciona , y logra proyectarse para atraer a los clientes, condición que cuando es aprobada por estos garantiza su acercamiento, generando opiniones favorables que fortalecen a la empresa.

Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones:

Dentro de este marco (Ramya et al., 2019) La palabra "calidad de servicio" es dificultoso de definir y evaluar. Numerosos autores han intentado describirla y han aportado definiciones desde diversas perspectivas. Philip Kotler y Gary Armstrong definieron la "calidad del servicio" como la capacidad de un proveedor de servicios para retener a sus clientes. Según ellos, la retención de clientes es el indicador más preciso de la calidad del servicio.

De evidencias anteriores como la de (University of pretoria, s. f.) las definiciones de la calidad de los servicios basadas en la literatura hacen hincapié

en el cumplimiento de las demandas y requisitos de los clientes y en el grado en que el servicio prestado satisface sus expectativas. Estas definiciones se adhieren a la filosofía del diseño centrado en el usuario.

Calidad de servicio define Larrea (1991) "La opinión que desarrolla y transmite el cliente enfocando la congruencia que debe darse entre el rendimiento desarrollado y las expectativas planteadas, enfocando el conjunto de acciones desde una perspectiva de naturaleza cualitativa, y la debida cuantificación para valorar.

Agrega (Pizzo 2013 como citó Instituto Tecnológico de Sonora, s. f.) El enfoque adecuado de lo que debe entenderse como calidad de servicio, como una costumbre arraigada que pone en práctica, y va perfeccionando una organización, con el objetivo de interpretar y satisfacer las necesidades planteadas por los clientes, siendo el reto proporcionar la satisfacción adecuada, que genere bienestar, y le dé la valoración de reconocimiento a una atención de calidad, afianzando el compromiso de asegurar la satisfacción del cliente.

Al mismo tiempo es necesario manifestar que la mayoría de las investigaciones sobre la medición de la calidad del servicio utilizaron el modelo SERVQUAL como herramienta de evaluación. Esto garantizaría su aplicación en futuros estudios de investigación, ya que mejora la comprensión de cómo perciben las personas la calidad de los servicios de las instituciones. (Ayay et al., 2021)

La literatura demuestra que el modelo SERVQUAL es el enfoque más utilizado para evaluar la calidad de los servicios. Numerosos estudiosos de todo el mundo han creado una variedad de instrumentos y enfoques para evaluar la satisfacción del cliente de diversas instalaciones de servicios en una variedad de situaciones geográficas.

El acrónimo SERVQUAL se compone de los términos "Servicio" y "Calidad". Se trata de un notable instrumento, creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), que se utiliza para evaluar la calidad de los servicios de la empresa midiendo las dimensiones funcionales de la calidad que distinguen al cliente del proveedor del servicio. El enfoque SERVQUAL tiende un puente entre las

expectativas y percepciones del proveedor de servicios y del consumidor. (Shaharier Alam, Mili Mondal, 2019)

En 1988 Parasuraman y sus colegas desarrollaron el modelo SERVQUAL. Posteriormente, los investigadores han empleado este modelo para una amplia gama de servicios; cabe destacar que se trata de una escala jerárquica multidimensional basada en un enfoque interdisciplinario y en el paradigma de la insatisfacción (la brecha entre las expectativas y las percepciones de los usuarios), y que se presenta en dos formas: la versión completa, con unos 10 ítems, y la versión abreviada, con solo cinco (Romero-Garca et al., 2013).

SERVQUAL: Expresa Cárdenas y Rodríguez (2016) "Modelo creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios prestados por una organización. Utiliza un instrumento patrón que evalúa la calidad del servicio en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. Consiste en una escala de respuesta múltiple creada para comprender las expectativas de los clientes sobre un servicio.

Permite la evaluación, pero también es una herramienta de mejora y comparación con otros servicios.

Podemos agregar que la evaluación de la calidad del servicio es un tema tratado en muchas investigaciones de organizaciones y asociaciones de América Latina en sus diversos contextos. Aunque su uso habitual se limita a juzgar la eficacia de los organismos de asistencia y la calidad de los servicios prestados a los beneficiarios, también es pertinente para la gestión de los servicios públicos por parte de los gobiernos.

Hoy en día, la naturaleza de los cuidados no sólo interesa a quienes dirigen empresas que buscan minimizar costes o evaluar resultados. Sin embargo, junto con los científicos, representan una enorme autoridad en el ámbito de la salud (Calabuig, et al. 2010, p. 93). Así, la esencia de la calidad del servicio se considera la conexión compartida de placer y deseos entre un cliente y la organización que resuelve sus problemas (Duggirala, et al., 2010, p. 83).

Modelo SERVQUAL. Establece que la calidad de los servicios, debe estar presente en todo tipo de organizaciones, ya sean exclusivamente proveedores de

productos o servicios, y se ha convertido en un elemento de desarrollo crucial para las instituciones. Se debe tener en cuenta que los servicios son fundamentalmente intangibles, es un reto generar normas que regulen o afiancen la calidad en estos casos. Con la perspectiva de este enfoque Zeithaml, Parasuraman y Berry a partir de 1985, Miranda et al (2007) implementaron y desarrollaron diferentes estudios, los que se dieron de manera cualitativa, y también se dieron de manera cuantitativa, esto permitió construir la escala SERVQUAL. La que tiene como finalidad proyectar una medición de calidad, estableciendo las diferencias de percepción que desarrollan los clientes, en este sentido se elabora un indicador. Entonces, si este indicador de percepción de expectativa que desarrollan los clientes está al nivel o lo supera, el servicio es calificado como de buena calidad, si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas, se dice que el servicio presenta deficiencias de calidad, (Yovera y Rodríguez, 2018)

Según Zeithaml et al. (2012), SERVQUAL se desarrolla como instrumento de resumen multiescala con un elevado grado de fiabilidad por tanto tiene validez para ser usado por empresas, permitirá entender a satisfacción las expectativas y opiniones de los consumidores sobre un determinado servicio.

Así mismo, Casadesús et al. (2005), citados por Yovera y Rodríguez (2018) consideró cuatro factores de influencia en el servicio: la información obtenida de manera verbal por los anteriores usuarios, lo que el cliente tiene como una necesidad a ser satisfecha, lo que el cliente puede establecer con las experiencias de servicios anteriores o similares, finalmente los mensajes o comunicación externa que da la empresa y que espera sea captado por potenciales usuarios.

Para llevar a cabo dicha valoración, se ha establecido una serie de herramientas que se traducen en dimensiones, las que son tomadas de acuerdo a lo que se establece como influyentes en cómo valora el cliente la calidad.

1) **Elementos tangibles:** Se puede considerar instalaciones físicas, equipos, empleados y medios con estrategias de comunicación.

2) **Fiabilidad:** capacidad de ejecutar el servicio ofrecido garantizando fiabilidad y cuidado.

3) **Capacidad de respuesta:** Voluntad empresarial de atender consumidores y ofrecer una prestación rápido.

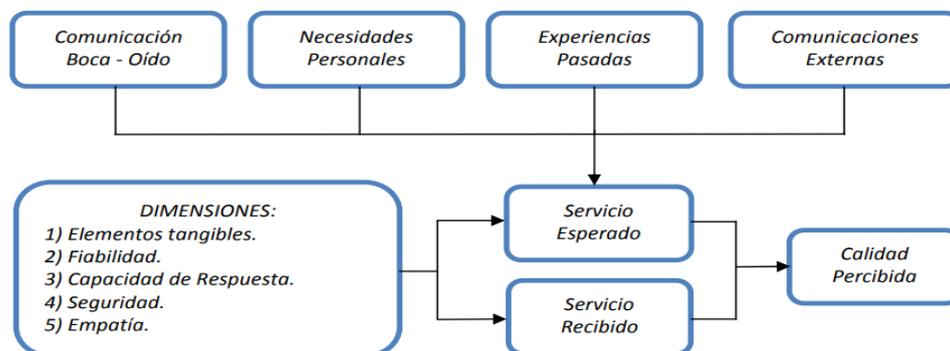
4) **Seguridad:** Conocimiento y vigilancia demostrado por el personal, junto con la capacidad de generar confianza y credibilidad; así como ausencia de peligros, riesgos o incertidumbres.

5) **Empatía:** conformada fundamentalmente por atención individualizada que se garantiza, al cliente y también a su competidor; es importante que el personal, tenga como cualidad el ponerse en el lugar del cliente, de esta manera entenderá lo que tiene que hacer y no hacer para la evaluación del cliente.

A continuación, se gráfica la interconexión que fortalece el servicio dentro de lo que diseña en su propuesta modelo SERVQUAL, convergen para producir la calidad percibida.

Figura 5

Modelo SERVQUAL



Fuente: Casadesús et. al. (2005).

III. METODOLOGÍA

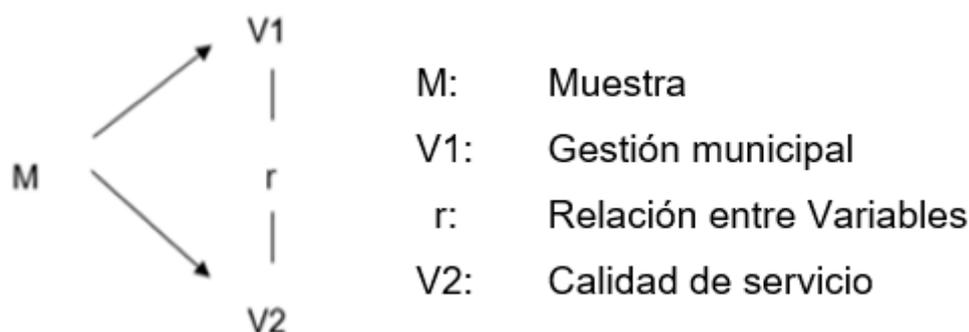
3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo: Básica, es decir, ayuda a explicar y comprender la realidad y a formar una visión del mundo, así como de resolver cuestiones científicas. Vargas (2009) agrega también se denomina investigación fundamental, precisa o pura, se centra en un tema sin una aplicación inmediata en mente, pero con la idea de que de sus descubrimientos y conclusiones puedan generarse condiciones metodológicas y estratégicas, así desarrollo el científico.

Diseño: No experimental, se caracteriza por que no se da el cambio de las variables a propósito. En otras palabras, son estudios en los que no se modifican las variables independientes para evaluar su efecto sobre otras variables. La investigación no experimental examina los acontecimientos observándolos en su contexto natural. (Hernández y Fernández, 2014)

Figura 6

Diseño de investigación



Enfoque: Cuantitativo. El método cuantitativo (simboliza una serie de procesos) es secuencial y se apoya en pruebas. Cada paso es un prerrequisito para el siguiente, y no podemos "saltarlos" o eludirlos. La secuencia es estricta, aunque ciertamente podemos reinterpretar algunos pasos. Comienza con la delimitación incremental de un concepto, seguida de la derivación de los objetivos y las preguntas de la investigación, un estudio de la literatura pertinente y la construcción de un marco o punto de vista teórico. A partir de esa gestión se crean las preguntas, las hipótesis y las variables; se diseña un método para probarlas; se miden las variables en un entorno determinado; se analizan las mediciones con técnicas estadísticas; y se extraen una serie de desenlaces. (Hernández y Fernández, 2014).

Alcance o nivel: Correlacional, el objetivo de este tipo de investigación es identificar la conexión o el nivel que se da en la asociación de dos o más variables. En algunos casos, se examina simplemente la conexión que se da entre dos factores, pero los estudios suelen incluir vínculos entre tres, cuatro o más variables (Hernández y Fernández, 2014).

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1 : Gestión municipal

Definición conceptual. Estrada (2019) define como el conjunto de actos que los municipios suelen llevar a cabo para cumplir sus propósitos, objetivos y metas. Debe ser llevado a cabo por los trabajadores y funcionarios públicos, que deben estar dotados de las capacidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones. El Plan de Desarrollo de Capacidades es uno de los mecanismos esenciales para identificar, potenciar y actualizar estas habilidades

Definición operacional: Consta con cuatro dimensiones, considera una escala ordinal y emplea el cuestionario de 16 ítem de Ramírez (2022) que ha sido modificado por el investigador. (Ver anexo 2)

Indicadores: La primera dimensión establecida por cuatro indicadores misión y visión, plan estratégico, plan operativo y recursos. La segunda dimensión está compuesta por tres indicadores: Estructura, recursos humanos y asignación de tareas. Tercera dimensión compuesta por cuatro indicadores: Liderazgo, motivación, comunicación y manejo de conflictos. La cuarta dimensión compuesto por tres indicadores, supervisión, evaluación y monitoreo

Escala de medición: Ordinal se presenta bajo la escala de Likert con puntajes: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual. Larrea (1991) la calidad del servicio se define como "la percepción del cliente de la congruencia entre el rendimiento y las expectativas del conjunto de características auxiliares, cuantitativas y cualitativas de un producto o servicio importante".

Definición operacional: Tiene cinco dimensiones con escala ordinal el cual se evaluará con el instrumento cuestionario, utilizando el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). (Ver anexo 2)

Indicadores: La primera dimensión esta concertada por tres indicadores Instalaciones, Instalaciones, personal, equipo y mobiliario. La segunda dimensión está compuesta por tres indicadores: Predisposición, respuesta inmediata y

servicio oportuno. Tercera dimensión compuesta por tres indicadores: Interés y orden, resultado esperado y exactitud en el servicio. La cuarta dimensión compuesto por tres indicadores, escucha activa, actitud, trato y cordialidad. Y finalmente la quinta dimensión compuesto por tres indicadores los cuales son conocimiento, credibilidad y cortesía.

Escala de medición: Ordinal se presenta bajo la escala de Likert con puntajes: Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) nunca (1).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población consta de, 273 colaboradores del gobierno local de Asia. Población entendida como un conjunto detallado, asequible de cuestiones que cumplen una serie de juicios concretos y que valdrán de pedestal hacia la elección de la muestra. Es primordial precisar la palabra "población de estudio" no sólo son los seres humanos, sino también a los animales, las muestras biológicas, los registros, las organizaciones, etc.; para estos últimos, es aceptable utilizar un término similar, como "universo de estudio". Es necesario identificar la población objeto de la investigación porque, tras la realización de una investigación basada en una muestra de dicha población, las conclusiones pueden extrapolarse o generalizarse (Arias et al. 2016)

Criterios de inclusión

Población total femeninos y masculinos

Criterios de Exclusión

Colaboradores contratados por terceros

De acuerdo con (Moreno, 2021) Criterios de inclusión: todas las características de los miembros de la población de referencia que los califican para su inclusión en la población investigada.

Criterios de exclusión: todas las características de los miembros de la población de referencia que los excluyen de la inclusión en la población investigada.

La muestra: Estuvo constituida por 160 colaboradores del gobierno local de Asia. Es un subconjunto de la población. Expongamos que la población es un

subconjunto de elementos que pertenecen al conjunto descrito por sus características. (Hernández y Fernández, 2014)

Muestreo probabilístico aleatorio simple: Garantiza que cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para la muestra. Esto indica que la probabilidad de seleccionar al sujeto "x" para el estudio es independiente de las probabilidades de los demás individuos de la población (Otzen y Manterola, 2017)

Figura 7

Fórmula para poblaciones finitas.

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

Donde:

E = Error estadístico de 5% = 0,05

P = Probabilidad de éxito 50% = 0,47 (Colaboradores del gobierno local de Asia)

Q = Probabilidad de fracaso 50% = 0,53 (Colaboradores del gobierno local de Asia)

Z = Valor de distribución normal con 95% equivalente a 1,96

N = Población de 273 (Colaboradores del gobierno local de Asia)

n = Tamaño de la muestra.

Entonces:

$$n = \frac{1.96^2 * (0.47) * (0.53) * (273)}{(0.05)^2 * (273 - 1) + (1.96)^2 * (0.47) * (0.53)}$$

$$n = \frac{261.24}{0.68 + 0.9569}$$

$$n = \frac{261.24}{1.63694}$$

$$n = 160$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica: Se utilizó la encuesta. Destacan Mendoza y Avila (2020) Los métodos de recogida de datos consisten en los procesos y acciones que permiten al investigador obtener los datos necesarios para responder a la pregunta de investigación.

Dicho con palabras de (Dihigo, 2016) una técnica de estudio científico es conocer las respuestas a una serie de preguntas. Un cuestionario, cuya elaboración requiere un trabajo meticuloso y, por tanto, esfuerzo y tiempo para prepararlo eficazmente, sirve para captar la atención de los individuos que van a responderlo. Las preguntas se ordenan en el cuestionario de acuerdo con determinadas especificaciones.

Cuando se formulan preguntas que no tienen especial relevancia para el futuro trabajo o estudio de los sujetos, o para cualquier otra actividad, es crucial captar su atención y hacer que respondan con honestidad y sinceridad.

Instrumento: Para la recogida de datos se empleó un cuestionario.

Instrumento definido por Mendoza y Avila (2020) como el mecanismo de recopilación de datos orientado a producir circunstancias de medición.

Los datos son ideas que transmiten una abstracción del mundo sensorial, de las cosas que pueden observarse directa o indirectamente a través de los canales sensoriales, y de un universo en el que todo lo empírico es cuantificable.

Validez.

La adecuación del instrumento fue evaluado a través del proceso de evaluación por profesionales que emitieron un veredicto.

La validez, también conocida como exactitud, es el grado en que una medición se corresponde con la realidad de un fenómeno o la capacidad de medición o clasificación de una técnica o instrumento para lo que se pretende, es decir, que mida o clasifique lo que realmente estamos investigando y no otra cosa. Aravena et al. (2014)

Incluye una evaluación de la viabilidad del instrumento y de la técnica utilizada para realizar el estudio por parte de expertos en el área de gestión municipal y calidad de servicio. La pericia es la opinión ponderada de quienes tienen un conocimiento profundo del tema, son reconocidos como competentes por sus pares y son capaces de dar hechos, análisis e interpretaciones pertinentes.

Tabla 1*Juicio de expertos, que determinan validez de contenido*

N°	Nombre y apellido	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio de expertos
1	Mg. Juan Godoy Caso	Educación	Si	Si	Si	Aplica
2	Mg. Christian Juan de Dios Sánchez	Gestión Pública Gubernamental	Si	Si	Si	Aplica
3	Mg. Zinthia Edith Garay Paucar	Gestión Pública	Si	Si	Si	Aplica

Nota: Certificado de validez

Confiabilidad

Cuando las pruebas administradas al instrumento determinan la producción de resultados que pueden considerarse consistentes y coherentes. Según Hernández y Fernández (2014) este instrumento debe considerarse creíble.

Como coeficiente de fiabilidad se utilizó el estadístico alfa de Cronbach, (Virla, 2010)

Se aplicó a una muestra piloto a 32 elementos para determinar la fiabilidad de la prueba. Luego se analizaron los datos utilizando la versión 25.0 del programa estadístico SPSS, teniendo como resultado una fiabilidad alta tal como se muestra en la tabla dos.

Tabla 2*Cálculo de fiabilidad*

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión Municipal	0,965	32
Calidad de servicio	0,965	32

Nota. Resultados de fiabilidad

3.5. Procedimientos

Para el estudio, se envió una solicitud al alcalde del gobierno local de Asia, argumentando se dé la autorización para llevar a cabo el estudio y la aplicación del instrumento, se hará de manera presencial y virtual, previo al cuestionario se informará a los colaboradores que son dos tipos de cuestionario cada uno con 16 preguntas. Los datos adquiridos se introducirán en el programa de análisis estadístico SPSS con fines descriptivos e inferenciales.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Tras la utilización de los instrumentos de recogida de datos, éstos se procesaron mediante tablas de frecuencia, gráficos de barras en el software estadístico SPSS, utilizando la estadística descriptiva e inferencial.

3.7. Aspectos éticos

El Código de Ética de la Universidad César Vallejo establece los principios éticos fundamentales para la redacción de informes académicos y artículos de investigación.

Confidencialidad: Se determinará que todos los datos que se obtuvieran, serían aplicados para valoraciones de estudio académico. Se limita el uso por personas e instituciones, para destino diferente al establecido, si no se cuenta con permiso de los autores, bajo responsabilidad.

Participación libre: los participantes en la investigación, no son sujetos a ningún tipo de coacción, ni mediatización, solo procede la motivación para ser parte de los que se involucran en la resolución del cuestionario.

El consentimiento de la información: Se informará a las personas que serán encuestadas.

Anonimato: Siendo la finalidad obtener la información real, se garantizó la confidencialidad de los participantes, por lo que no se solicitó su identidad.

Guía de Normas APA: Se cita y referencia a todos los autores rigurosamente de acuerdo con las normas APA.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo: De la aplicación del cuestionario a la variable de gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022 se desprenden las siguientes conclusiones.

Tabla 3

El cuestionario de la gestión municipal se estructuró como se expone::

Dimensiones	Numero de ítems	Peso %
Planificación	4 ítems	25%
Organización	4 ítems	25%
Dirección	4 ítems	25%
Control	4 ítems	25%
Total	16 ítems	100%

Tabla 4

Se seleccionó las opciones para respuestas del cuestionario de gestión municipal fueron las siguientes:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------------	--------------	---------

Tabla 5

Categorías empleadas para medir la variable gestión municipal.

Deficiente	Regular	Bueno
------------	---------	-------

Tabla 6*Rangos empleados de la variable gestión municipal.*

Variable 1:	D1:	D2:	D3:	D4:
Gestión Municipal	Planificación	Organización	Dirección	Dirección
Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
[0-27]	[0-7]	[0-7]	[0-7]	[0-7]
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
[28-55]	[8-15]	[8-15]	[8-15]	[8-15]
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
[56-80]	[16-20]	[16-20]	[16-20]	[16-20]

Los resultados se presentan en tablas y gráficos para facilitar su comprensión.

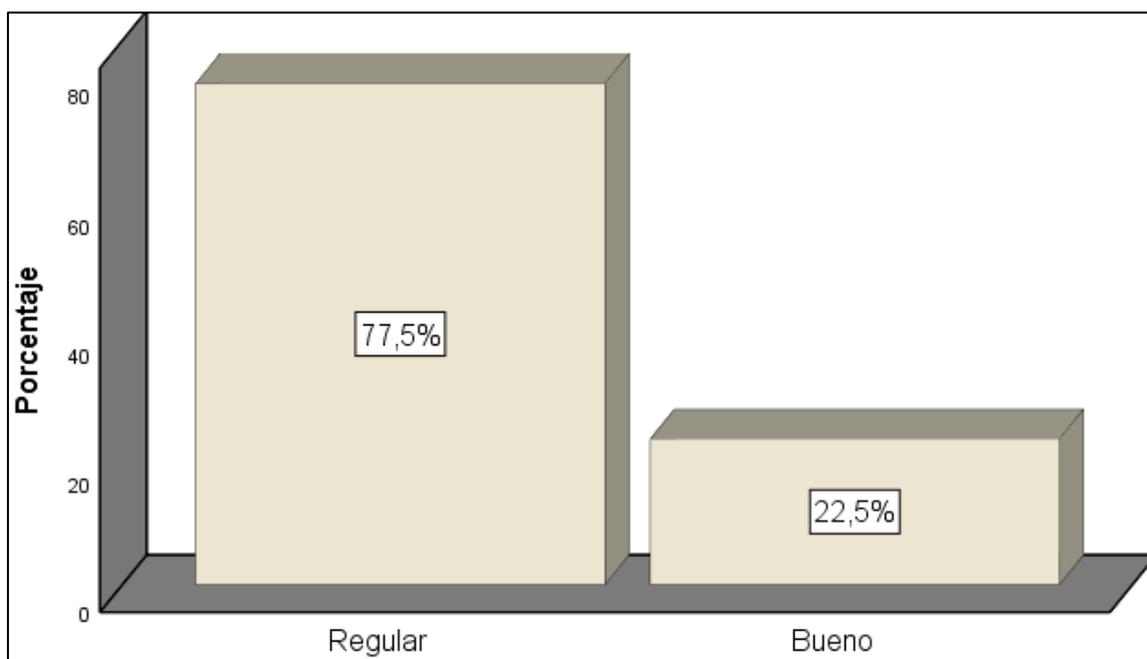
Tabla 7*Gestión municipal gobierno local de Asia, 2022.*

	Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	[0-27]	0	00,0%
	Regular	[28-55]	124	77,5%
	Bueno	[56-80]	36	22,5%
	Total		160	100,0%
	Media		2,23	

Nota: Información estadística obtenida de las respuestas a la encuesta de gestión municipal

Figura 8

Gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022.



Nota. Tabla 7

A continuación, se exponen las conclusiones del estudio del cuestionario para el gobierno municipal de Asia 2022, sobre gestión.

La tabla 7, se observa que 124 colaboradores equivalente a un porcentaje de 77,5% de la muestra de estudio, consideran un nivel regular en los procesos administrativos; además, 36 colaboradores que son el 22,5% consideran un nivel bueno en los actos administrativos de la gestión municipal en el gobierno local.

En general, se adquiere media aritmética, la que es 2,23 que significa un nivel deficiente en procesos administrativos de la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022. Es decir, no están capacitados, ni tienen planes, ni programas, para el funcionamiento y ejercicio correcto de la función municipal.

Tabla 8

El aspecto de la planificación en administración municipal, desarrollada en la municipalidad de Asia, 2022.

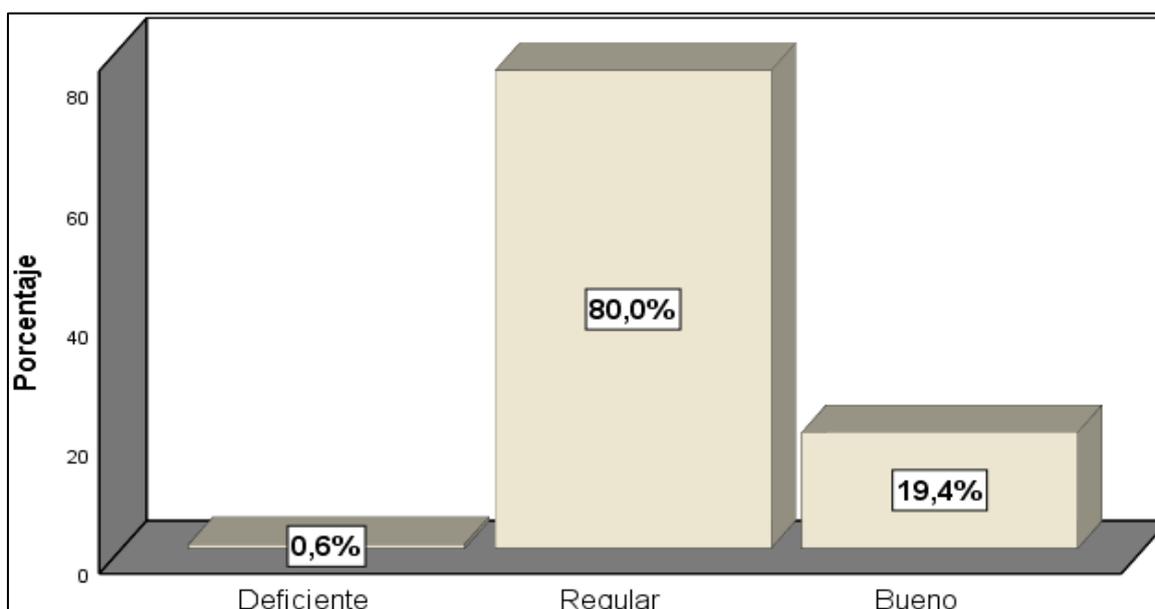
Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente [0-27]	1	0,6%

Regular	[28-55]	128	80,0%
Bueno	[56-80]	31	19,4%
Total		160	100,0%
Media		2,19	

Nota: Información obtenida de las respuestas a la encuesta de gestión municipal

Figura 9

La dimensión planificación en gestión municipal en la municipalidad de Asia, 2022.



Nota: Tabla 8

En la Tabla 8, se puede observar que 1 trabajador, que constituye el 0,6% de la muestra de la investigación, percibe un nivel deficiente en los procesos de planificación. Además, 128 trabajadores, que constituyen el 80% de la muestra procesada, tienen la percepción de nivel regular en los procesos de planificación.

En general, calculando la media aritmética es de 2,19 puntos que sugiere un nivel insuficiente en los procesos de planificación en la gestión municipal del gobierno local de Asia, 2022. Es decir, no están capacitados, ni tienen planes, ni programas, para el funcionamiento y ejercicio correcto de la función municipal.

Tabla 9

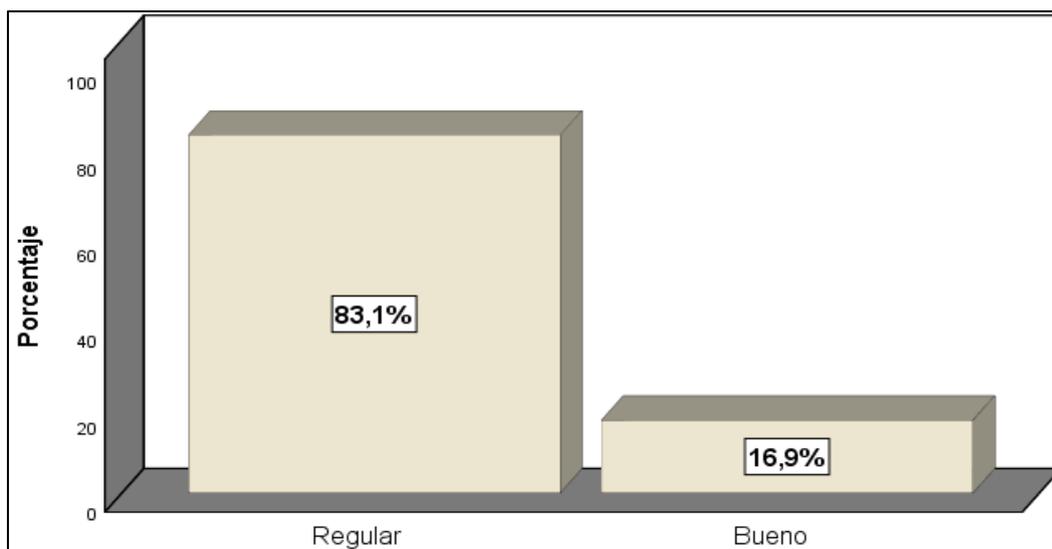
La dimensión organización en la gestión en el gobierno local de Asia, 2022.

	Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	[0-27]	0	0,0%
	Regular	[28-55]	133	83,1%
	Bueno	[56-80]	27	16,9%
	Total		160	100,0%
	Media		2,17	

Nota: Información recopilada a partir de las respuestas a la encuesta de gestión municipal.

Figura 10

El aspecto organizativo de la administración municipal en el gobierno local en Asia, 2022



Nota: Tabla 9

La Tabla 9 revela que 133 empleados, un promedio de 83,1% de la muestra de investigación, perciben un nivel regular en los procesos de organización; asimismo, 27 trabajadores que hacen un 16,9% de la muestra, perciben un nivel bueno en los procesos de organización en la gestión municipal en el gobierno local.

En general, se consigue una media aritmética de 2,17 que indica un nivel defectuoso en los procesos de organización y administrativos en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022. Es decir, no están capacitados, ni organizados para el funcionamiento y ejercicio correcto de la función municipal.

Tabla 10

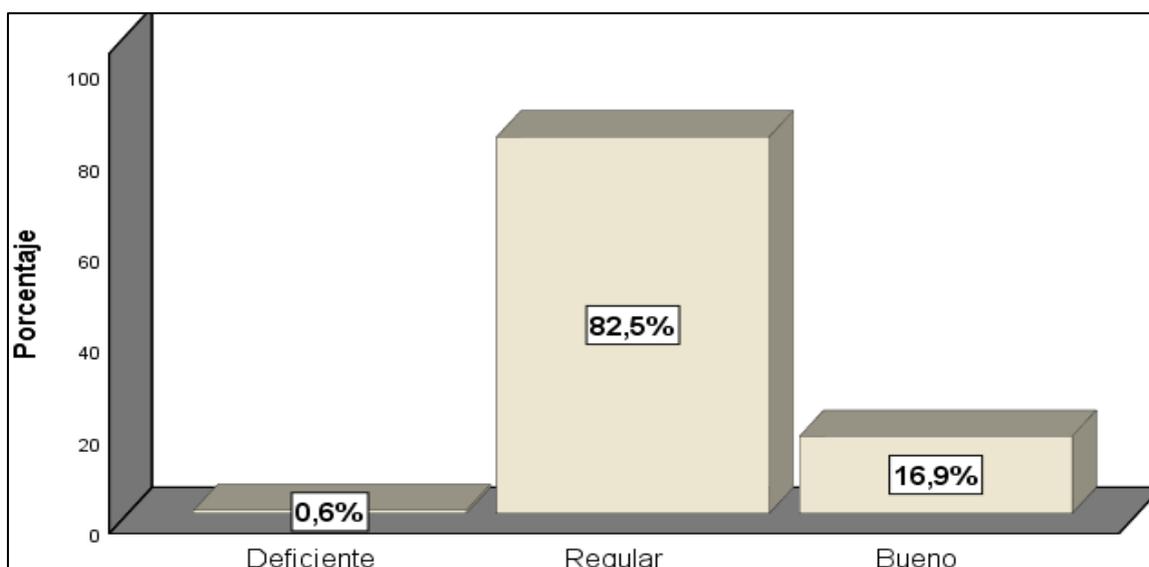
La dimensión dirección en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022.

Escala de evaluación			Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	[0-27]	1	0,6%
	Regular	[28-55]	132	82,5%
	Bueno	[56-80]	27	16,9%
	Total		160	100,0%
	Media		2,16	

Nota: Estas cifras proceden de las respuestas a la encuesta de gestión municipal.

Figura 11

La dimensión dirección en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022.



Nota: Tabla 10

En la tabla 10, indica que 1 trabajador equivalente al 0,6% de la muestra de estudio, perciben un nivel deficiente en los procesos de dirección de la gestión municipal; Por otro lado 132 trabajadores que hacen un 82,5% de la muestra de estudio distinguen un nivel regular en los procesos de dirección de la gestión municipal, finalmente, 27 trabajadores que asciende al 16,9% de la muestra observan un nivel bueno en los procesos de dirección en la gestión municipal en el gobierno local.

En general, se obtiene una media aritmética de 2,17 de puntuación que indica un nivel deficiente en los procesos de dirección en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022. Es decir, no hay un objetivo claro para el funcionamiento y ejercicio correcto de la función municipal.

Tabla 11

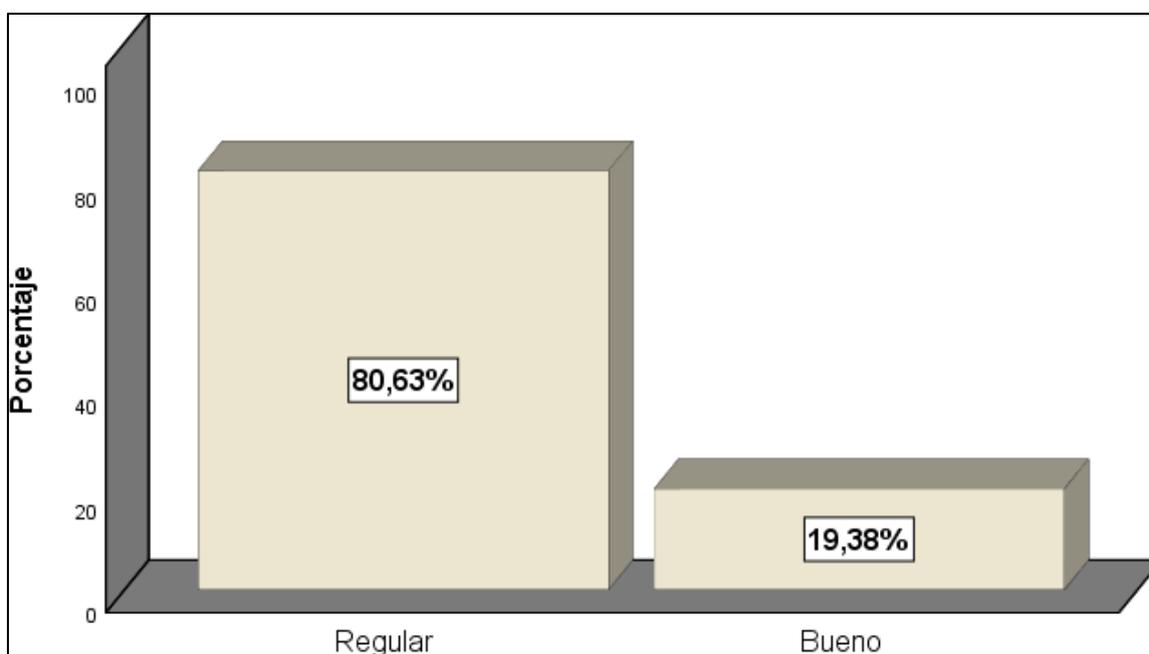
La dimensión control.

	Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	[0-27]	0	0,0%
	Regular	[28-55]	129	80,6%
	Bueno	[56-80]	31	19,4%
	Total		160	100,0%
	Media		2,19	

Nota: Estas cifras proceden de las respuestas a la encuesta de Gestión Municipal.

Figura 12

Dimensión control



Nota: Tabla 11

Se determina que 129 trabajadores que es 80,6% la muestra seleccionada, tienen una percepción de nivel regular en los procesos de control en la gestión municipal; asimismo, 31 trabajadores que representan el 19,4% tienen una percepción de un nivel bueno en los procesos de control en la gestión municipal en el gobierno local de Asia.

En general, se ha determinado media aritmética de 2,19 puntos lo que representa un nivel deficiente en los procesos de control en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022. Es decir, no hay un proceso administrativo, que puede reflejar niveles de evaluación relacionados al cumplimiento de los diferentes objetivos para el funcionamiento y ejercicio correcto de la función municipal.

Los datos recogidos mediante el cuestionario de la variable específica calidad de servicio lo reflejamos a continuación.

La valoración del cuestionario referente a la variable calidad del servicio en la administración municipal en Asia, 2022, arrojó los siguientes resultados.

Tabla 12

El cuestionario de la variable específica calidad de servicio en gestión municipal quedó organizado del subsiguiente modo:

Dimensiones	Número de ítems	Peso %
Tangibles	3 ítems	19%
Capacidad	3 ítems	19%
Confiabilidad	3 ítems	19%
Empatía	4 ítems	25%
Certeza	3 ítems	19%
Total	16 ítems	100%

Tabla 13

Las opciones de respuesta del cuestionario de la variable calidad de servicio en gestión municipal fueron las siguientes:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------------	--------------	---------

Tabla 14

Las categorías empleadas para medir la variable calidad de servicio en la gestión municipal fueron las siguientes:

Deficiente	Regular	Bueno
------------	---------	-------

Tabla 15

Los rangos empleados fueron de la variable: Calidad de servicio en la gestión municipal

Variable 2: Calidad de servicio	D1: Tangibles	D2: Capacidad de Respuesta	D3: Confiabilidad	D4: Empatía	D5: Certeza
Deficiente [0-27]	Deficiente [0-5]	Deficiente [0-5]	Deficiente [0-5]	Deficiente [0-7]	Deficiente [0-5]
Regular [28-55]	Regular [6-11]	Regular [6-11]	Regular [6-11]	Regular [8-15]	Regular [6-11]
Bueno [56-80]	Bueno [12-15]	Bueno [12-15]	Bueno [12-15]	Bueno [16-20]	Bueno [12-15]

*Se han elaborado cuadros y figuras para facilitar la comprensión de los resultados.

Tabla 16

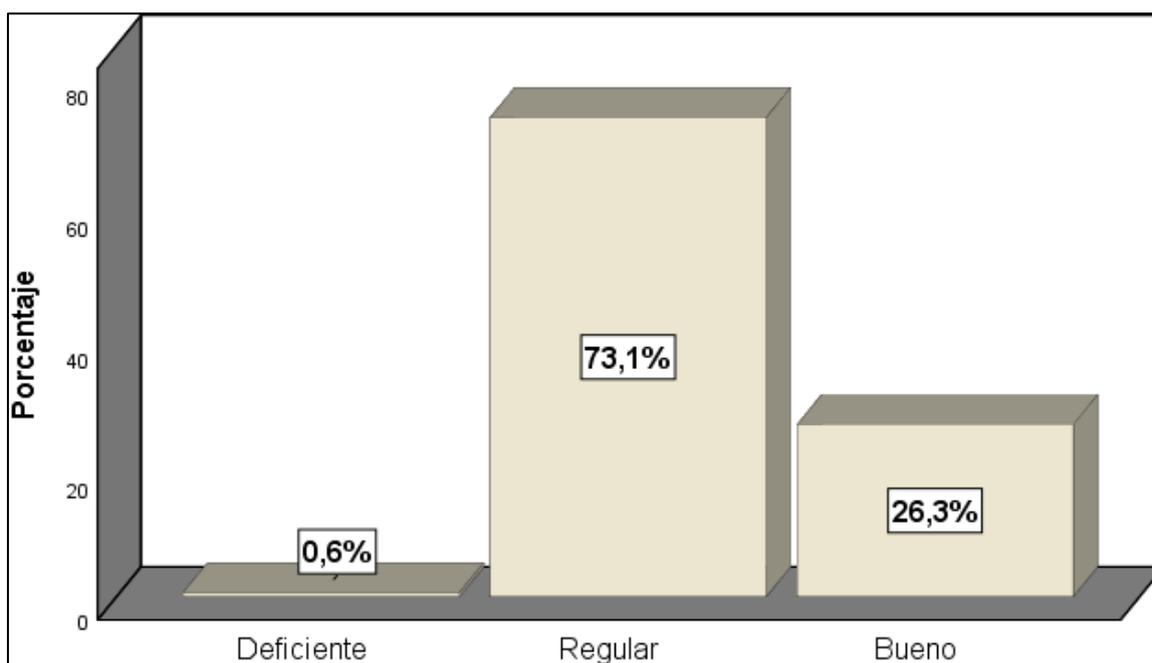
Calidad de servicio en la gestión del gobierno local de Asia, 2022.

	Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	[0-27]	1	0,6%
	Regular	[28-55]	117	73,1%
	Bueno	[56-80]	42	26,3%
	Total		160	100,0%
	Media		2,26	

Nota: Información sobre las respuestas al cuestionario sobre variable calidad del servicio

Figura 13

Calidad de servicio en la Gestión del gobierno local de Asia, 2022.



Nota: Tabla 16

En la tabla 16, se percibe que 1 trabajador del gobierno local de Asia, que representa al 0,6%, tiene una percepción de un nivel deficiente en la asistencia de calidad de servicios en los procesos administrativos; asimismo, 117 trabajadores

considerado el 73,1% de la muestra, perciben un nivel regular en la asistencia de calidad de servicios en los procesos administrativos; finalmente, 42 trabajadores que hacen el 26,3% de la muestra tienen una percepción de un nivel bueno en la asistencia de calidad de servicios en los procesos administrativos en la gestión municipal en el gobierno local.

En general, se determina media aritmética de 2,26 puntuaciones lo que manifiesta un nivel deficiente en la asistencia de calidad de servicios en los procesos administrativos en la gestión en el gobierno local de Asia, 2022.

Tabla 17

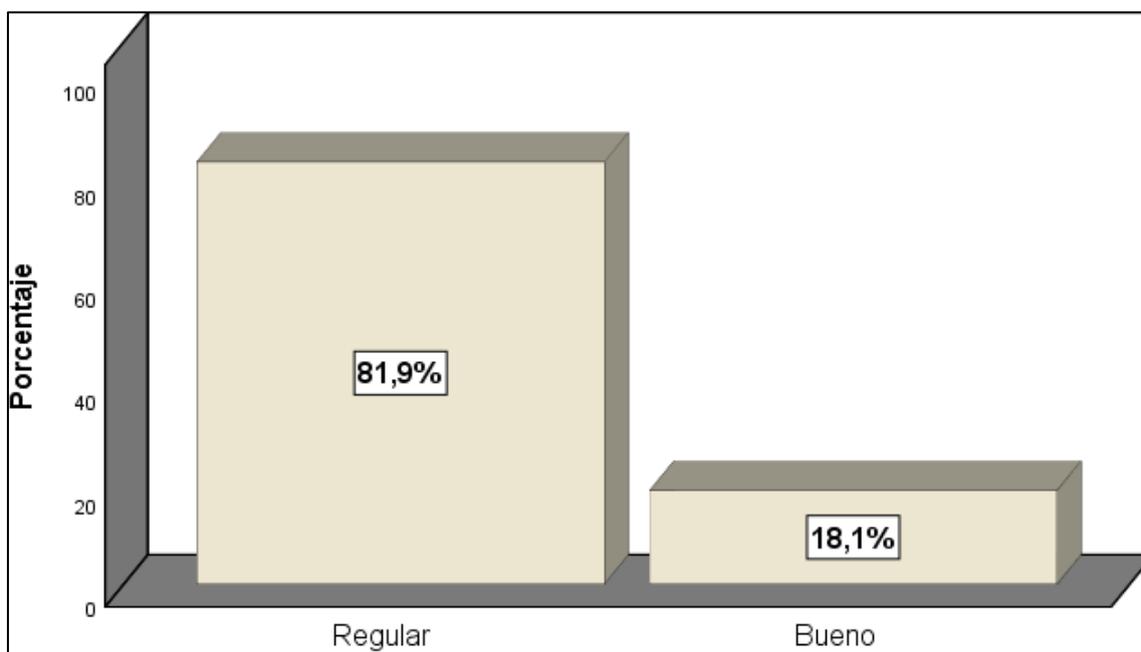
La dimensión tangible de la calidad de servicio en función a la gestión municipal.

Escala de evaluación			Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	[0-5]	0	0,0%
	Regular	[6-11]	131	81,9%
	Bueno	[12-15]	29	18,1%
	Total		160	100,0%
	Media		2,18	

Nota: Resultados derivados de la aplicación del cuestionario de calidad de servicio

Figura 14

La dimensión tangible de la calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022.



Nota: Tabla 17

En la tabla 17, se aprecia que 131 trabajadores que hacen un porcentaje de 81,9% de la muestra de estudio, observan un nivel regular en el conocimiento y manejo de los tangibles existentes en la asistencia de calidad de servicios en los procesos administrativos; asimismo, 29 personales que ascienden al 18,1% de la muestra, descubren un nivel bueno en el conocimiento y en el manejo de los tangibles existentes, en la asistencia de calidad de servicios en los procesos administrativos en la gestión municipal en el gobierno local.

En general, se alcanza una media aritmética de 2,18 puntos que señala un nivel deficiente en el conocimiento y en el manejo de los tangibles existentes en la asistencia de calidad de servicios en los procesos administrativos en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022.

Tabla 18

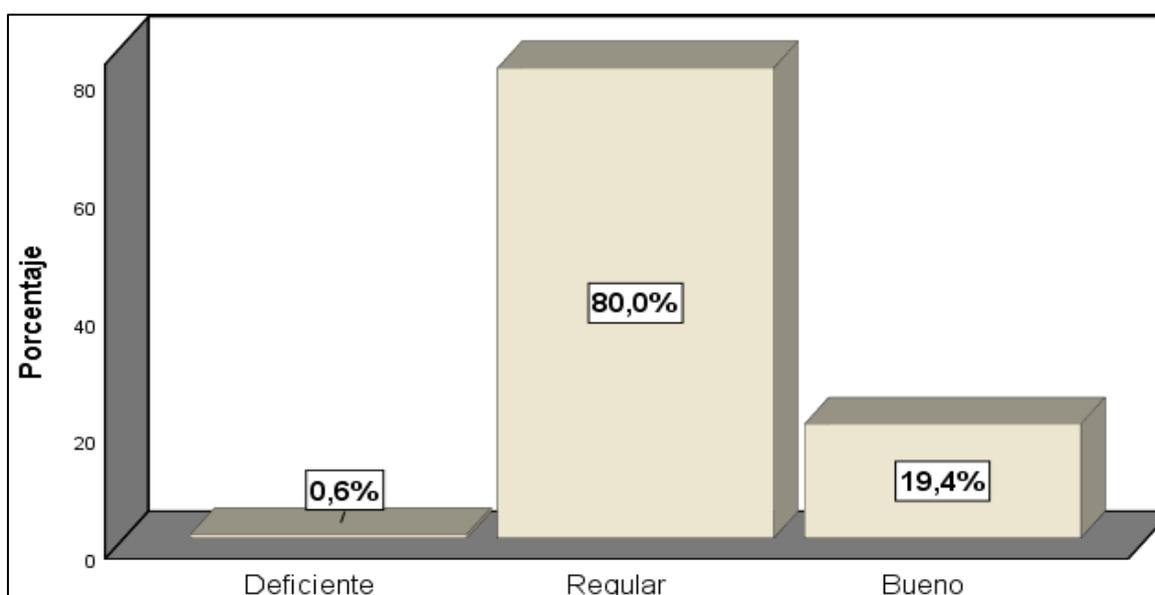
La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022.

	Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	[0-5]	1	0,6%
	Regular	[6-11]	128	80,0%
	Bueno	[12-15]	31	19,4%
	Total		160	100,0%
	Media		2,19	

Nota: Resultados conseguidos de la aplicación del cuestionario de calidad de servicio

Figura 15

Dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022.



Nota: Tabla 18

En la tabla 18, se aprecia que 1 trabajador municipal del gobierno local equivale el 0,6% de la muestra, percibe un nivel regular para implementar respuesta en la asistencia de calidad de servicio en procesos administrativos; asimismo, 128 trabajadores que hacen el 80,1% de la muestra, aprecian un nivel regular de la capacidad de respuesta en asistencia de calidad de servicio en los procesos administrativos; finalmente, 31 trabajadores equivalente a 19,14% de la muestra distinguen nivel bueno de capacidad de respuesta en la asistencia de la calidad de servicios en los procesos administrativos en gestión del gobierno local.

En general, se considera la media aritmética de 2,19 puntos lo que manifiesta un nivel deficiente de la capacidad de respuesta en la asistencia de calidad de servicio en procesos administrativos en la gestión del gobierno local de Asia, 2022.

Tabla 19

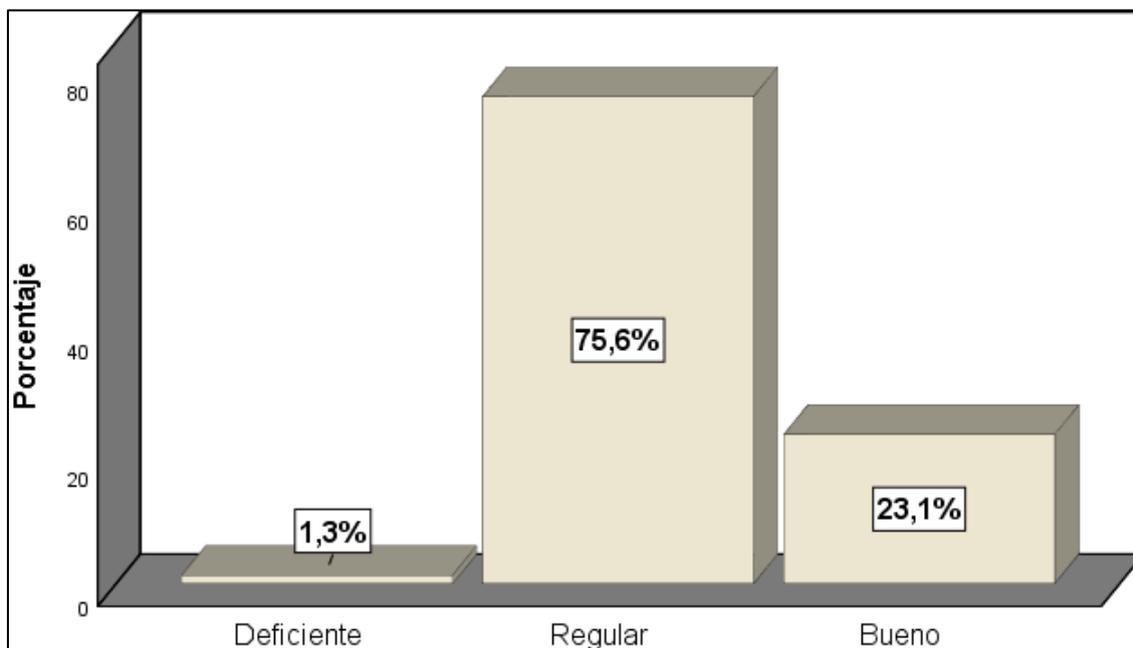
Dimensión confiabilidad de la calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022.

	Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	[0-5]	2	1,3%
	Regular	[6-11]	121	75,6%
	Bueno	[12-15]	37	23,1%
	Total		160	100,0%
	Media		2,22	

Nota: Resultados emanados de la aplicación de las preguntas calidad de servicio.

Figura 16

Dimensión confiabilidad de la calidad de servicio en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, 2022.



Nota: Tabla 19

En la tabla 19, se ve que 2 personales de la municipalidad del gobierno local que significa 1,3% de la muestra, observan una valoración deficiente de confiabilidad en asistencia de la calidad de servicios en los procesos administrativos; asimismo, 121 trabajadores que hacen un porcentaje de 75,6% de la muestra descubren nivel de confiabilidad regular, en la asistencia de calidad de servicios en procesos administrativos; finalmente, 37 trabajadores que significa el 23,1% perciben un nivel bueno de confiabilidad en asistencia de calidad de servicios en procesos administrativos en la gestión en el gobierno local.

En general, se determina media aritmética de 2,22 puntos estableciéndose nivel deficiente de confiabilidad en la asistencia de calidad de servicio en procesos administrativos de gestión en el gobierno local de Asia, 2022.

Tabla 20

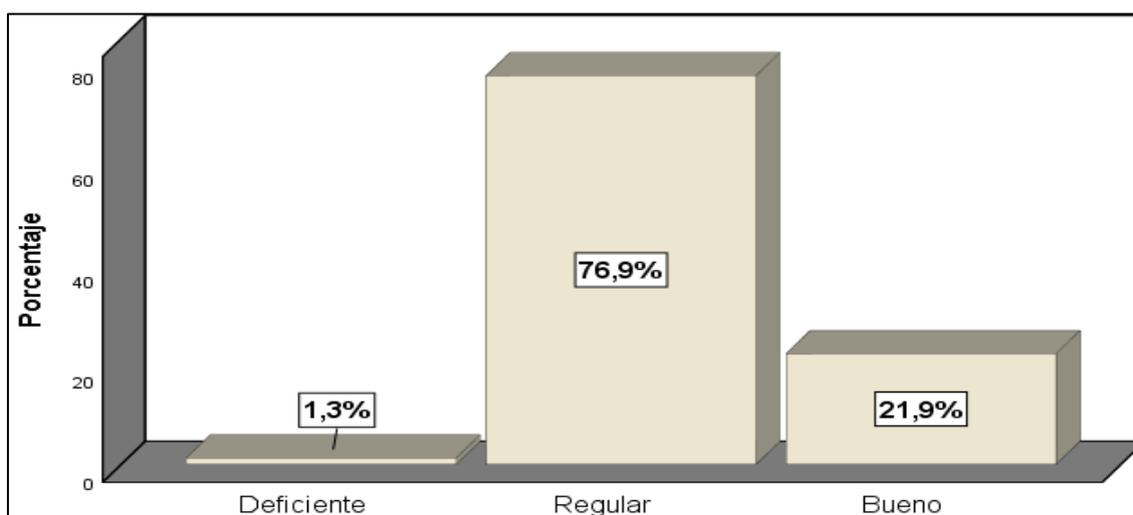
La dimensión empatía en Calidad de servicios en Gestión en el gobierno local de Asia, 2022.

	Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	[0-5]	2	1,3%
	Regular	[6-11]	123	76,9%
	Bueno	[12-15]	35	21,9%
	Total		160	100,0%
	Media		2,21	

Nota: Resultados obtenidos de la derivación del cuestionario de calidad de servicio

Figura 17

La dimensión empatía en calidad de servicio en la gestión del gobierno local de Asia, 2022.



Nota. Tabla 20

La tabla 20, compone que 2 trabajadores de la municipalidad del gobierno local que representa el 1,3%, tiene la percepción de una valoración, de deficiente empatía en la asistencia de la calidad de servicio en procesos administrativos; asimismo, 123 trabajadores que hacen 76,9% de la muestra divisan un nivel regular de empatía en la asistencia de calidad de servicio en procesos administrativos; finalmente, 35 trabajadores que valer por el 21,9% de la muestra de estudio observan un nivel bueno de empatía en la asistencia de calidad de servicio en procesos administrativos en gestión del gobierno local.

En general, se logra una media aritmética de 2,21 puntos que señala un nivel deficiente de empatía en la asistencia de calidad de servicio en procesos administrativos de gestión en el gobierno local de Asia, 2022.

Tabla 21

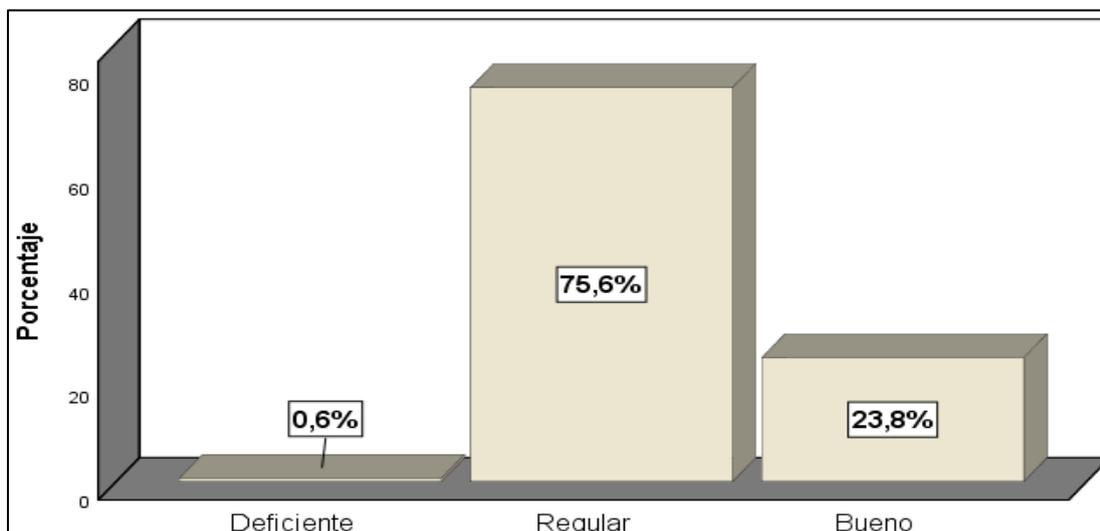
La dimensión certeza en calidad de servicio en la gestión del gobierno local de Asia, 2022.

	Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	[0-5]	1	0,6%
	Regular	[6-11]	121	75,6%
	Bueno	[12-15]	38	23,8%
	Total		160	100,0%
	Media		2,23	

Nota: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de calidad de servicio

Figura 18

La dimensión certeza en la calidad de servicios en gestión del gobierno local de Asia, 2022.



Nota: Tabla 21

En la tabla 21, indica que 1 trabajador del gobierno local que representa el 0,6% de la muestra, tiene una percepción de un valoración de deficiencia de certeza en la asistencia de calidad de servicio en procesos administrativos; asimismo, 121 trabajadores que valer por el 75,6% de la muestra de estudio observan un horizonte regular de certeza en la asistencia de calidad de servicio en procesos administrativos; finalmente, 38 trabajadores que representan 23,8% de la muestra tienen una percepción de valoración buena de certeza en asistencia de calidad de servicios en los procesos administrativos en la gestión municipal en el gobierno local.

En general, se logra una media aritmética de 2,23 tantos que demuestra un nivel deficiente de certeza en la asistencia de calidad de servicio en procesos administrativos en gestión, del gobierno local de Asia, 2022.

Descripción de los resultados cruce variables y dimensiones

Tabla 22

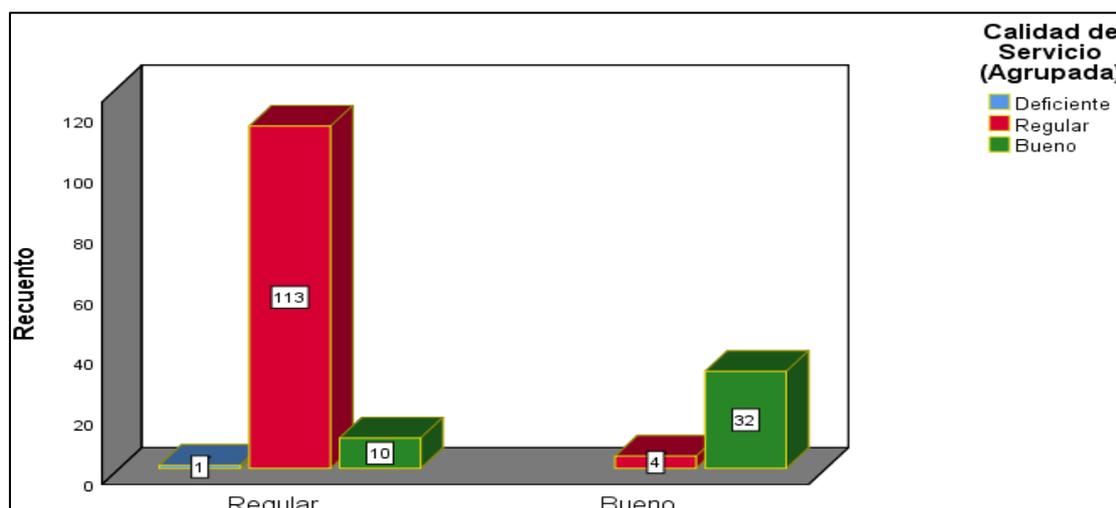
Relación de la variable gestión municipal y calidad de servicio, en el gobierno local de Asia, 2022.

Escala de evaluación		Calidad de Servicio (Agrupada)				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Gestión Municipal (Agrupada)	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total				
	Regular	Recuento	1	113	10	124
		% del total	0,6%	70,6%	6,3%	77,5%
	Bueno	Recuento	0	4	32	36
		% del total	0,0%	2,5%	20,0%	22,5%
Total		Recuento	1	117	42	160
		% del total	0,6%	73,1%	26,3%	100,0%

Nota: Data de resultados

Figura 19

La calidad de los servicios de los gobiernos locales en Asia en función de las variables de gestión en 2022.



Nota: Tabla 22

En la tabla 22, se observa que la gestión municipal equivale el total de 77,5%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel regular; asimismo, se observa el resultado de la tabla de frecuencia cruzada, de la calidad de servicio que equivale

el total de 73,1%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel regular de la calidad de servicio en la gestión municipal del gobierno local de Asia, 2022.

Tabla 23

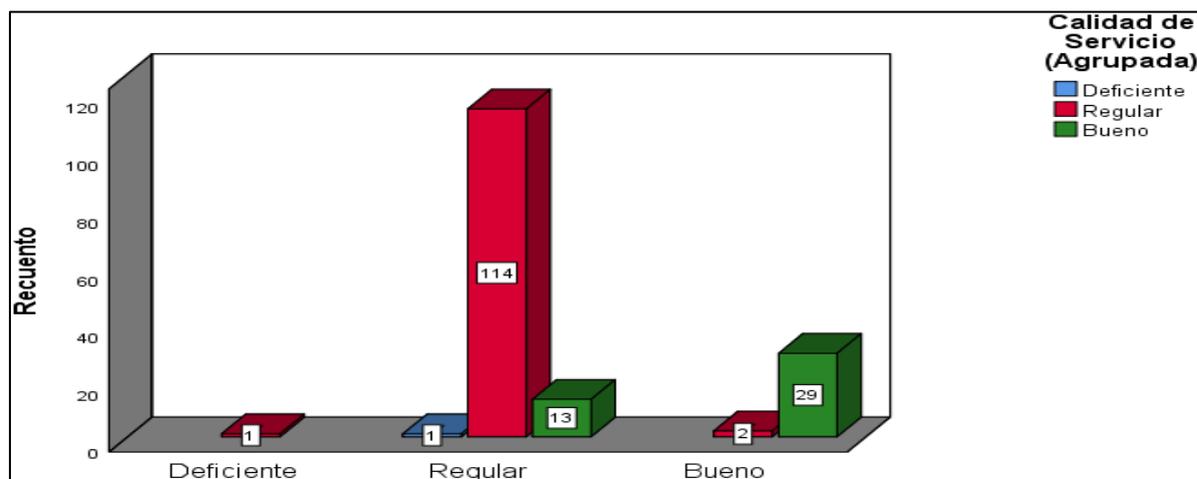
Relación que se establece entre la dimensión planificación y calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.

Escala de medición		Calidad de Servicio (Agrupada)				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Planificación (Agrupada)	Deficiente	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
	Regular	Recuento	1	114	13	128
		% del total	0,6%	71,3%	8,1%	80,0%
	Bueno	Recuento	0	2	29	31
		% del total	0,0%	1,3%	18,1%	19,4%
Total		Recuento	1	117	42	160
		% del total	0,6%	73,1%	26,3%	100,0%

Nota: Data de resultados

Figura 20

Relación entre la dimensión de la planificación, la administración municipal y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.



Nota: Tabla 23

Se distingue de la variable planificación que equivale el total de 80%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel regular; asimismo, se observa el resultado de la tabla de frecuencia cruzada, de la calidad de servicio que equivale el total de 73,1%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel regular de calidad del servicio en la gestión del gobierno local de Asia, 2022.

Tabla 24

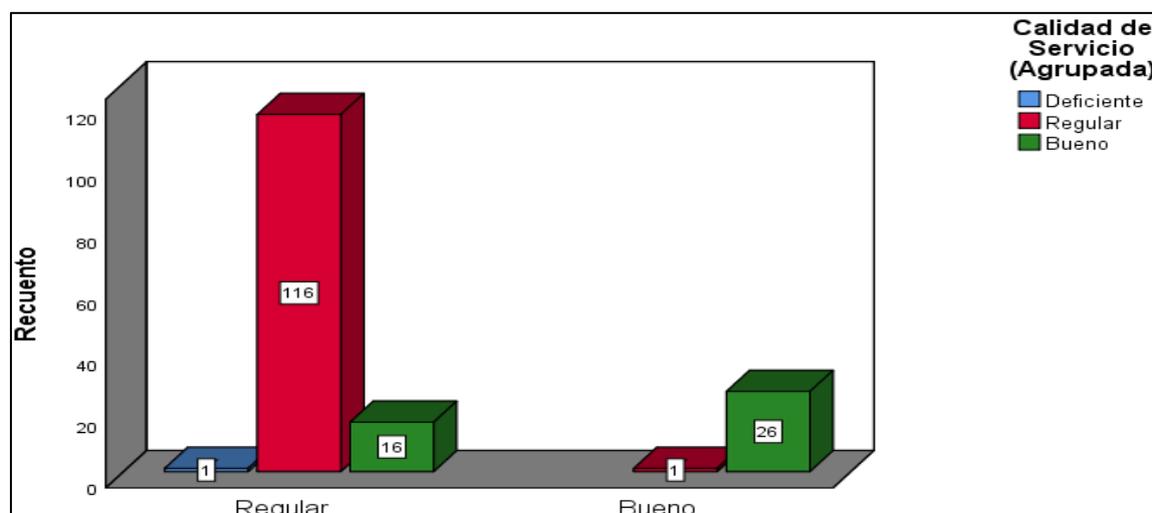
Relación que se da en dimensión organización, confrontada con variable calidad de servicio en gestión del gobierno local de Asia, 2022.

Escala de evaluación		Calidad de Servicio (Agrupada)				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Organización (Agrupada)	Regular	Balance	1	116	16	133
		%	0,6%	72,5%	10,0%	83,1%
	Bueno	Balance	0	1	26	27
		%	0,0%	0,6%	16,3%	16,9%
Total		Balance	1	117	42	160
		%	0,6%	73,1%	26,3%	100,0%

Nota: Data de resultados

Figura 21

Relación obtenida de la dimensión organización con variable calidad de servicio, que se desarrolla en el gobierno local de Asia, 2022.



Nota: Tabla 24

Se observa de la dimensión organización que equivale el total de 83,1%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel regular; asimismo, se observa el resultado de la tabla de frecuencia cruzada, de la calidad de servicio que equivale el total de 73,1%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel regular de Calidad de servicio en la gestión, del gobierno local de Asia, 2022.

Tabla 25

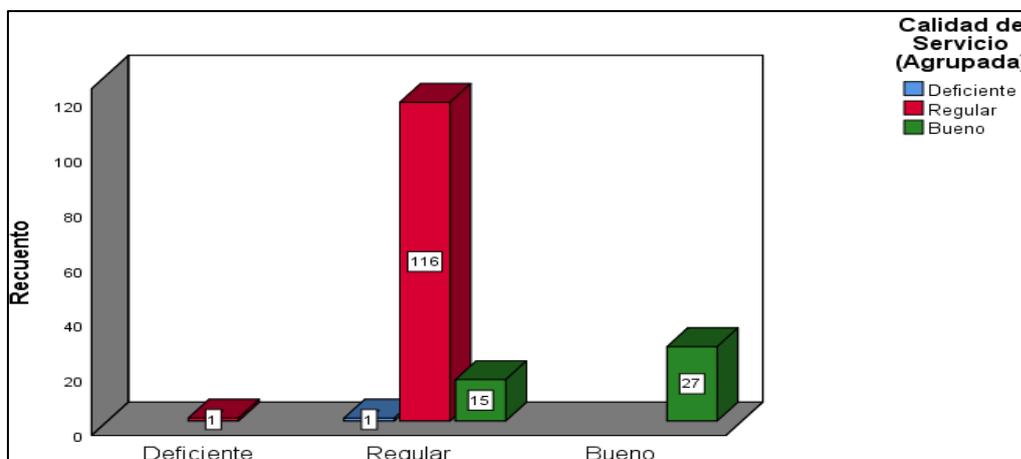
Correlación existente de dimensión dirección con variable calidad de servicio, que se da en gobierno local de Asia, 2022.

Escala de evaluación		Calidad de Servicio (Agrupada)				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Dirección (Agrupada)	Deficiente	Balance	0	1	0	1
		%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
	Regular	Balance	1	116	15	132
		%	0,6%	72,5%	9,4%	82,5%
	Bueno	Balance	0	0	27	27
		%	0,0%	0,0%	16,9%	16,9%
Total		Balance	1	117	42	160
		% del total	0,6%	73,1%	26,3%	100,0%

Nota: Data de resultados

Figura 22

Determinación de Relación que se da en la dimensión dirección y variable calidad de servicio, en gobierno local de Asia, 2022



Nota: Tabla 25

Se aprecia la dimensión dirección que equivale el total de 82,5%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel regular; asimismo, se observa el resultado de la tabla de frecuencia cruzada, de la calidad de servicio que equivale el total de 73,1%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel regular de calidad de servicio en gestión del gobierno municipal de Asia, 2022.

Tabla 26

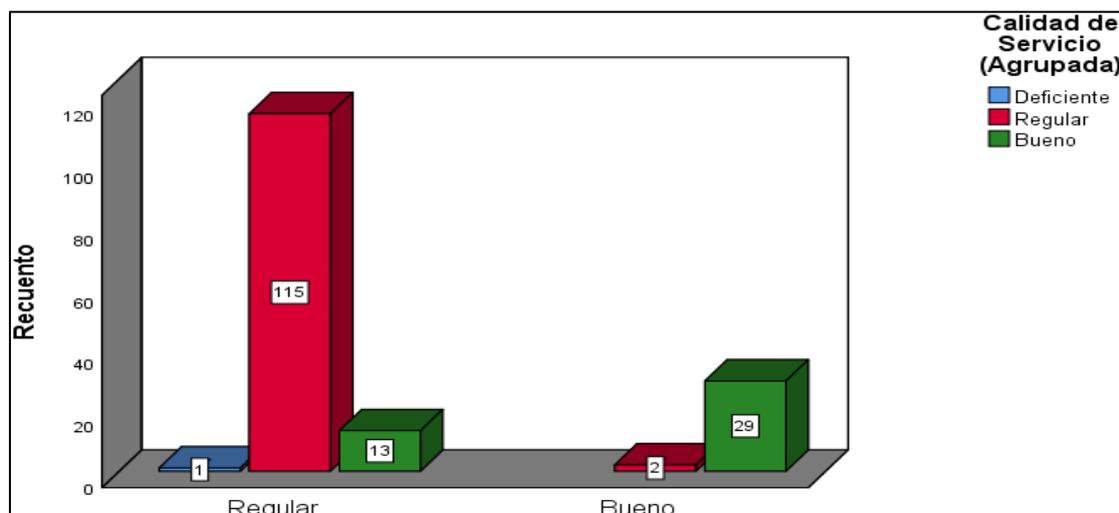
Determinación de Relación de dimensión control, con variable calidad de servicio en gobierno local de Asia, 2022.

Escala de evaluación			Calidad de Servicio (Agrupada)			
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
Control (Agrupada)	Regular	Balance	1	115	13	129
		%	0,6%	71,9%	8,1%	80,6%
	Bueno	Balance	0	2	29	31
		%	0,0%	1,3%	18,1%	19,4%
Total		Balance	1	117	42	160
		%	0,6%	73,1%	26,3%	100,0%

Nota: Data de resultados

Figura 23

Valoración de la Relación dimensión control con variable calidad de servicio, que se da en gobierno local de Asia, 2022.



Nota: Tabla 26

Se indica la dimensión dirección que equivale el total de 80,6%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel regular; asimismo, se observa el resultado de la tabla de frecuencia cruzada, de la calidad de servicio que equivale el total de 73,1%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel regular de calidad de servicio en gestión del gobierno municipal de Asia, 2022.

Analisis inferencial: Procedimiento de comprobación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

1º: Formulación de las hipótesis

Ha: La gestión municipal tiene relación significativa con calidad de servicio en gobierno local de Asia, 2022.

H0: La gestión municipal NO tiene relación significativa con calidad de servicio en gobierno local de Asia, 2022.

2º: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

3º: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 27

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman que ser da con las variables gestión municipal y calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022

Variables			Gestión Municipal	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		160	160	

** . La correlación se determina significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4°. Toma de decisiones

La tabla 27 muestra las derivaciones del cuestionario sobre relación que se da en gestión y calidad de servicio, en gobierno local de Asia en 2022.

En la tabla se aprecia, variable gestión municipal relacionada con calidad de servicio a un nivel de 5% de significación, donde p-valor es ($0,000 < 0,05$); determinando que, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) de modo que se debe rechazar hipótesis nula (H_0). Entonces se sostiene que, la gestión está relacionada de manera significativa con calidad de servicio en el gobierno municipal de Asia, 2022.

Prueba de las hipótesis específicas

1º: Formulación de las hipótesis 1

Ha: La calidad de servicio del gobierno local de Asia, 2022 está sustancialmente correlacionada con la planificación.

H0: En gobierno local de Asia, 2022, la planificación NO está muy relacionada con la calidad del servicio.

2º: Nivel de trascendencia: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

3º: La determinación de la estadística de prueba.

Tabla 28

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.

	Dimensión y Variable		Planificación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,661**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		160	160	

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

4°. Toma de decisiones

En la tabla 28 se exhiben los resultados de la evaluación de cuestionario; con la finalidad de saber el grado de relación entre variables gestión municipal y calidad de servicio, que se da en gobierno municipal de Asia, 2022.

Se observa, la variable planificación con variable calidad de servicio a un nivel 5% de significación, donde p-valor es ($0,000 < 0,05$); en consecuencia, se da por aceptada hipótesis alternativa (H_a) y consecuentemente se debe rechazar hipótesis nula (H_0). En otras palabras, la planificación está relacionada de manera significativa con calidad de servicio en gobierno local de Asia, 2022.

1º: Formulación de las hipótesis 2

H_a : La organización tiene una sostenida relación con la calidad del servicio del gobierno local en Asia en 2022.

H_0 : La relación entre la organización y la calidad del servicio en los gobiernos locales de Asia en 2022 NO es significativa.

2º: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

3º: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 29

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión organización y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.

Dimensión y Variable		Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,674**
	Calidad de Servicio	N	.
		N	160
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	160
		Sig. (bilateral)	,674**
	Organización	N	,000
		N	160

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

4°. Toma de decisiones

Los resultados de la evaluación del cuestionario se muestran en el cuadro 30 con el fin de establecer el grado de enlazamiento entre variable gestión municipal y calidad del servicio en el gobierno local de Asia en 2022.

En la tabla 29 se determina, la dimensión organización con variable calidad de servicio a un nivel de 5% de significación, donde p-valor es ($0,000 < 0,05$); en consecuencia, se debe aceptar hipótesis alternativa (H_a), lo que implica rechazar hipótesis nula (H_0). Determinándose que, la organización se relaciona significativamente con calidad de servicio en gobierno local de Asia, 2022.

1º: Formulación de hipótesis 3

Ha: En los gobiernos locales de Asia en 2022, la gestión tiene una relación sustancial con calidad del servicio.

H0: En administración local de Asia en 2022, relación entre dirección y calidad del servicio es insignificante.

2º: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

3º: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 30

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre dimensión Dirección y calidad de servicio en gobierno local de Asia, 2022

	Dimensión y Variable		Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,674**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	160	160	

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

4°. Toma de decisiones

En la tabla 30 se exhiben los efectos logrados de la evaluación de cuestionario; con la finalidad de establecer valoración de relación entre variable gestión municipal y variable calidad de servicio en gobierno local de Asia, 2022.

Se determina que, dimensión dirección relacionada con variable calidad de servicio da un nivel de 5% de significación, donde p-valor es ($0,000 < 0,05$); consecuentemente, acepta hipótesis alternativa (H_a), conllevando a rechazar hipótesis nula (H_0). En este caso se sostiene que, la Dirección guarda relación significativa con calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.

1º: Formulación de las hipótesis 4

H_a : La relación entre el control y la calidad del servicio en los gobiernos locales de Asia en 2022 es crucial.

H_0 : La relación entre el control y la calidad del servicio en los gobiernos locales de Asia en 2022 NO es significativa.

2º: Nivel de importancia: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

3º: La determinación del estadístico de prueba

Tabla 31

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión control y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.

	Dimensión y Variable		Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,674**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	160	160	

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

4°. Toma de decisiones

Se presentan resultados que se obtienen de la evaluación de cuestionario; con el propósito de ver la valoración de la relación que se da entre variable gestión municipal y variable calidad de servicio, en gobierno local de Asia, 2022.

En la tabla se observa, que al enfocar la dimensión control, contrastada con variable calidad de servicio se obtiene 5% de significación, donde p-valor es ($0,000 < 0,05$); de modo que, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Es decir, el control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.

V. DISCUSIÓN

Los resultados se discuten estableciendo un paralelismo entre ellos y las expectativas establecidas en los fundamentos teóricos y el contexto histórico del estudio.

Los resultados obtenidos orientan a establecer que, al considerar gestión municipal, se puede determinar una relación significativa al contrastarse con el nivel de calidad en el servicio prestado por el gobierno local de Asia, llevándonos a obtener un 5% de significancia donde el p- valor es ($0,000 < 0,05$); lo que ha determinado la aceptación de la hipótesis alternativa (H_a), en consecuencia, queda establecido el rechazo de hipótesis nula (H_0), (Tabla 27)

Asimismo, en función a sus dimensiones se llega a demostrar, la existencia de una relación sostenida que implica significancia, en la **planificación** con variable calidad de servicio, que brinda la gestión municipal en el gobierno local, a un nivel de 5% de significancia, donde el p- valor es ($0,000 < 0,05$), lo que conlleva a tener que aceptar la hipótesis alternativa (H_a) y por tanto se puede determinar el rechazo de hipótesis nula (H_0), (Tabla 28). Quedando demostrado la hipótesis específica 1.

Así mismo se ha determinado la existencia de una relación sostenida que determina significancia entre la **organización** y la variable calidad proporcionada en el servicio de gestión municipal en el gobierno local a un nivel de 5% de significancia, donde el p- valor es ($0,000 < 0,05$), llevando a determinarse la aceptación de la hipótesis alternativa (H_a), y de esta manera queda rechazada hipótesis nula (H_0), (Tabla 29). Quedando demostrado la hipótesis específica 2.

Además, se logró determinar la existencia de relación determinante con significancia en el desarrollo de la **dirección** con variable calidad desarrollada en el servicio que se da en gestión municipal en el gobierno local de Asia, a un nivel de 5% de significancia, donde el p- valor es ($0,000 < 0,05$), En este caso se ha determinado la aceptación de hipótesis alternativa (H_a), habiéndose concluido en el rechazo de hipótesis nula (H_0), (Tabla 30). Quedando demostrado la hipótesis específica 3.

Finalmente, se ha logrado establecer que se da relación significativa, en el enfoque de la dimensión **control** confrontada con variable calidad valorada en el servicio proporcionado en la gestión municipal en el gobierno local de Asia, a un nivel de 5% de significancia, donde el p- valor es ($0,000 < 0,05$), resultado que determina se deba aceptar hipótesis alternativa (H_a) y en la valoración establecida se debe rechazar hipótesis nula (H_0), (Tabla 31). Quedando demostrado la hipótesis específica 4.

Sin embargo, los resultados se comparan con otros estudios, incluido el de Dris y Othman (2019). Quien planteó como objetivo valorar influencia de la planificación estratégica en las municipalidades palestinas, la orientación de la investigación se dio en la medición del nivel de superioridad del servicio que se ofrece a los habitantes. Los resultados que se obtuvieron dejaron establecido una marcada influencia de la planificación estratégica, determinando que en los casos de respuesta adecuada a estándares establecidos, los resultados se traducían en una calidad satisfactoria por tanto se reflejaba en la satisfacción del usuario, también se puso énfasis en, el procesamiento de las sub hipótesis, que consideraron que se puede percibir, la confiabilidad de la gestión, la oportunidad en la solución de problemas, y la garantía de una adecuada atención, las que cuando fueron evaluadas por los ciudadanos de la comunidad específica enfocando sustancialmente los elementos visión y misión, así como también lo que se tenía como propuesta de desarrollo de gestión institucional, en su plan estratégico, fueron elementos que permitieron realizar una adecuada valoración de la percepción ciudadana en este sentido. Para ello recurrió al modelo SERVQUAL, el que fue modificado para cumplir los objetivos principales del estudio. En este caso desarrolló estrategia descriptiva analítica y examinando tres hipótesis las que fueron aclaradas en el estudio. Los resultados de su investigación, propone que los municipios palestinos fomentan una cultura que exige calidad, propiciando que se involucren los trabajadores en los procedimientos de generación de mejora continua y las posibilidades de innovación y creatividad.

Asimismo, el estudio de Yujra (2016). En base a sus resultados obtenidos en su investigación considera que la aplicación de la evaluación y manejo de riesgos, factor esencial en las gestiones modernas que han considerado como componente de uso necesario, cuando se busca garantizar la ejecución efectiva de los

procedimientos. Recurrió a la aplicación de los marcos normativos y legales que se deben aplicar a los procedimientos de gestión y control municipal, tomando como instrumento guía la constitución política del estado boliviano, considerando las bases y principios que dirigen la política pública de gestión y control concretizando su objetivo en la forma de aplicación de estos procedimientos establecidos a fin de en base ello poder establecer una valoración significativa. Los resultados obtenidos vislumbran que si bien existe una adecuada normatividad, y se han establecido de manera aparentemente adecuada los procedimientos, a la actualidad no se ha logrado consolidado un sistema de gestión satisfactorio, y un sistema administrativo sostenible, un aspecto resaltante de sus resultados radica en que hace un enfoque de la antigüedad que tienen los documentos de gestión y normativos (1990), en el momento de desarrollar su investigación, la aplicación de estos documentos de gestión orientados a determinar, mejora de la calidad, se identifican demasiadas debilidades, como es de señalar la existencia de personal no calificado para la función específica asignada, práctica cotidiana de rotaciones antitécnicas, siendo una condición resaltante el tipo de administración y dirección municipal que responde preferentemente a factores de tipo político, ya que esta se genera por elección popular y no se sujeta a criterios técnicos, por lo tanto no existe garantía de contar con personal calificado, y sobre todo, un factor que determine continuidad y sostenibilidad de las políticas públicas instauradas, más aun teniendo en cuenta que las funciones y competencias de la municipalidad están claramente determinadas en la ley orgánica de municipalidades. Resalta en el estudio la conclusión a la que se llega que le permite contrastar sus hipótesis, y la recomendación de implementar una estrategia adecuada en referencia al manejo y control de riesgos, considerando fundamental una apertura de involucramiento de la sociedad en los procedimientos de gestión y control.

Además, el estudio de Pájaro (2013), considero como objetivo evaluar a las instituciones del sector público, implementando el involucramiento de la colectividad en los procedimientos de gestión y control, para ello aplico la NTCGP 1000 que es una Norma técnica que permite evaluar la calidad que se obtienen en los procesos de gestión pública. La finalidad es conocer la entidad, para seguidamente implementar estrategias que conduzcan al fortalecimiento de la gestión institucional, habiendo desarrollado en el municipio de Turbaco (Bolívar),

estableciendo que no maneja aplicaciones técnicas, menos demuestra un adecuado desempeño, ni capacidades requeridas que debe poseer un empleado público. También, existen restricciones tecnológicas, no se implementa una constatación de tareas y carencia de equipos para medir y evaluar la calidad de gestión. En sus recomendaciones resalta orientar la gestión hacia la modernización, orientada a un propósito específico de fomentar no solo una administración que refleje modernidad, sino que, sobre todo, debe consolidar una política pública inclusiva y participativa, buscando que integre una política pública nacional

Igualmente, el estudio de Mokhlis et al. (2011), se trazó como objetivo evaluar calidad de servicios en una municipalidad, en este caso en Tailandia, identificando de manera muy definida las variables de estudio, directamente relacionadas con la satisfacción de los usuarios en los servicios recibidos por su gobierno local. Para ello recurrió a la aplicación de las 5 dimensiones que establece SERVQUAL, que se orienta a la viabilidad de valoración de servicios y la determinación de evidencias que nos llevan a consolidar la evaluación adecuada de los fines establecidos, en base a los resultados obtenidos en su investigación se puede evidenciar la satisfacción de los ciudadanos con un R^2 ajustado de 0,5. Los resultados pueden servir de referencia para las autoridades municipales que buscan mejorar las características esenciales de la calidad e impulsar la felicidad de los usuarios.

Lemma (2017) en 1983, Argentina, considerando gestión de la planificación, en el caso del gobierno local de Córdoba, haciendo una precisión de la evolución de gestiones políticas diversa en la conducción de la gestión, caracterizándose cada uno de ellos por su peculiar estilo y forma de gobierno, rescatando que cuando se dio la oportunidad de que hubiera continuidad en una misma agrupación política se pudo vislumbrar cierto grado de continuidad en la política de gestión establecida. El objetivo se enfocó a evaluar estas diversas percepciones en el desarrollo de gestión municipal, considerando además condiciones geográficas, culturales, condición de estratos económicos, tipo de población, desarrollo de infraestructura urbanística, y la idiosincrasia de la población.

Respecto al estudio de Ramírez (2022), desarrolla una investigación de una gestión municipal en el departamento de Tumbes , distrito de Pampas de hospital, trazándose como objetivo valorar la gestión y relacionarla con la percepción del ciudadano en el nivel que atribuye a la calidad del servicio que recibe. Desarrolla un estudio aplicado, de característica transversal, cuantitativo de naturaleza no experimental, para ello se seleccionó la muestra respectiva inclusiva con trabajadores y pobladores de ese ámbito, utilizando para ello cuestionarios con los ítems que permitieron efectuar la valoración, tales como tangibilidad, gestión, atención de demandas, confiabilidad del poblador hacia la institución, empatía que genera la institución. En función a las derivaciones de su investigación los resultados demostraron una asociación positiva y directa entre las variables consideradas. Lo mismo ocurrió con los componentes para la evaluación de la calidad: tangibilidad, nivel de reacción, la percepción de atención a las demandas, confiabilidad, y el calor de humanidad y calidez demostrada.

Del mismo modo, el estudio de Ayala y Blanco (2021), desarrolló como objetivo la identificación del vínculo entre el desarrollo administrativo y la percepción de la población en su valoración sobre la calidad del servicio que recibe. El Diseño es descriptivo, transversal, no experimental, correlacional. Se desarrolló de manera inclusiva considerando trabajadores y población a fin de obtener resultados coherentes, seleccionando ítems que comprendieron las diferentes dimensiones de valoración, por lo que se abordó 20 ítems. En relación a los resultados obtenidos en su investigación indican una correlación sustancial que se da cuando la municipalidad demuestra adecuada gestión que traduce en mejora sustancial de la percepción en la eficacia y eficiencia del servicio.

Por otro lado, el estudio de Zárate (2019), Sobre gestión administrativa en Apurímac, provincia de Chincheros, distrito de Anco Huallo, valorando servicios , y calidad, estableciendo para ello la respectiva relación de dependencia y de relación viable, por ello recurrió a realizar enfoque cuantitativo, determinando diseño no experimental tamaño muestral de 73 empleados, que permitirían evaluar y valorar gestión, al igual que daría la oportunidad de valorar calidad. Para conocer la percepción de gestión se aplicó recoger información sobre 19 temas, y en referencia a la percepción de calidad se seleccionó 22 temas. En cuanto al resultado se concluyó que existe vinculación significativa entre los conceptos que

se buscaban desarrollar definiéndose correlación rho de Spearman de 455**, lo que demuestra significativa vinculación de las variables estudiadas, demostrando que cuando se produce el crecimiento de una incide de manera directamente proporcional con la otra. En sus resultados de investigación obtenidos indican que existe vinculación significativa entre los conceptos que se buscaban desarrollar definiéndose correlación rho de Spearman de 455**, lo que demuestra significativa vinculación de las variables estudiadas, demostrando que cuando se produce el crecimiento de una incide de manera directamente proporcional.

En el estudio de Peña (2018), enfocado a una municipalidad distrital de Ancash sobre la gestión de su administración, en concordancia con la calidad del servicio que proporciona, el distrito de San Marcos, Huari, se decidió valorar desde la perspectiva del poblador. El desarrollo valorativo determinó análisis correlacional, para ello se determinó la aplicación de enfoque no experimental, y para su implementación la muestra considerada de 328 pobladores, se determinó la estrategia de obtención de datos, y para ello se aplicó encuestas, que estaban integradas con temas relacionados directamente con las características investigadas buscando la debida claridad y conceptualización. Para este estudio se referenció lo que en su oportunidad desarrollaron Munch (2010), quien desarrolló estudio en el rubro administración tema de la calidad. El procesamiento de datos analizados, concluyeron la existencia de correlación, la que de acuerdo a su propia característica y motivaciones se fortalece, generando optimización de la gestión, que se refleja en la prestación de servicios con calidad, determinando satisfacción de la población., se obtuvo $p < 0,05$, Rho de Spearman $=,805$. Recomendando a los servidores de la municipalidad fomentar un ambiente de confianza y rendición de cuentas para atender mejor a los vecinos. Los resultados obtenidos en su investigación que obtuvo $p < 0,05$, Rho de Spearman $=,805$. Recomendando a los servidores de la municipalidad fomentar un ambiente de confianza y rendición de cuentas para atender mejor a los vecinos. En el estudio de Isuiza y Shupingahua (2018), los hallazgos emanados en su investigación se determinó que 23% de servidores administrativos coincidió en que la gestión administrativa no es efectiva, mientras que 38% emite valoración de un desarrollo satisfactorio; en cuanto a gestión inadecuada, 41% le atribuye a la planificación, el 25% a la organización, el

15% al liderazgo y el 23% a la gestión. En cuanto al factor Calidad, el 3% la considera inadecuada, mientras que el 90% demostró apatía, en los resultados sobre el análisis de este factor calidad consideran que esto se refleja en un inadecuado desarrollo de confiabilidad (47%), aplicación de sensibilidad (23%), evidencias de seguridad (4%), nivel de empatía (5%) y demostración de bienes tangibles (8%). Se identificó una vinculación de 0,872 entre la gestión y la garantía de calidad de los servicios de la que gozan los contribuyentes. Además, 57% cuestiona que la información sea suministrada de manera oportuna, mientras que sólo el 8% de los encuestados dice que la información recibida es de mala calidad.

Citando a López, (2020) investigó el comportamiento que se da en el desarrollo de la gestión y el nivel valorativo en la provincia de Tingo María, durante el año 2019. Se consideró nivel de investigación, el que por su naturaleza se estableció como relacional, optando por un diseño no experimental, habiéndose seleccionado que debería ser transversal. A fin de conocer el comportamiento las características seleccionadas en la investigación en los ciudadanos de esta institución, se administró un cuestionario. Resultados. El 35% de la administración municipal fue calificada como "regular", el 23% como "buena", el 18% como "excelente", el 17% como "mala" y el 8% como "pésima". El 31% de los encuestados calificó la calidad del servicio público como "regular", el 25% como "buena", el 20% como "mala", el 14% como "muy mala" y el 11% como "excelente". Al determinar correlación de Pearson se obtiene como resultado 0,57 y al determinar nivel de significación este resulta ser $p < 0,000$, lo que indica que la administración municipal y la calidad del servicio público están relacionadas. Del mismo modo, la evaluación de hipótesis específicas determinó lo siguiente: primera hipótesis, se comparó correlación de Pearson de 0,488 y la significación de $p < 0,000$; en la segunda hipótesis, se determinó la correlación de Pearson de 0,542 y la significación de $p < 0,000$. Como resultado, puede deducirse que existe una correlación entre los niveles de calidad de los servicios prestados y la mejora de la eficacia de la gestión

Así mismo en la investigación de Isuiza y Shupingahua (2018) en Alto Amazonas-Loreto, se orientó a determinar el grado de vinculación que se puede establecer en el desarrollo de gestión desde el punto de vista de influencia con nivel

de servicios, contrastando con la percepción de la población, para ello se desarrolló estratégicamente la obtención de datos con una muestra conformada con 74 servidores de la administración municipal, y de manera aleatoria pero significativa 133 pobladores. Se determinó 23% de los servidores administrativos coincidió en que la Gestión Administrativa no es efectiva, mientras que 38% emite valoración de un desarrollo satisfactorio; en cuanto a Gestión inadecuada, 41% le atribuye a la planificación, el 25% a la organización, el 15% al liderazgo y el 23% a la gestión. En cuanto al factor Calidad, el 3% la considera inadecuada, mientras que el 90% demostró apatía, en los resultados sobre el análisis de este factor calidad consideran que esto se refleja en un inadecuado desarrollo de confiabilidad (47%), aplicación de sensibilidad (23%), evidencias de seguridad (4%), nivel de empatía (5%) y demostración de bienes tangibles (8%). Se identificó una vinculación de 0,872 entre la gestión y la garantía de calidad de los servicios de la que gozan los contribuyentes. Además, 57% cuestiona que la información sea suministrada de manera oportuna, mientras que sólo el 8% de los encuestados dice que la información recibida es de mala calidad.

Larico (2022) en su artículo evaluó calidad del servicio que dan restaurantes en Cañete. Se utilizaron métodos cuantitativos y un diseño descriptivo no experimental. Se utilizó la Escala de Calidad de Servicio en Restaurantes denominada Emcaser (México) para recabar información de los comensales, evaluándose las siguientes características: garantía, ambiente, cocina, instalaciones y comodidad. Los resultados indican que en estos restaurantes investigados la calidad es inadecuada. La conclusión es que los restaurantes de Cañete tienen una deficiencia importante que los propietarios deben solucionar ante las dificultades dadas por el entorno cambiante y las exigencias de sus consumidores, y que esta mejora aumentaría la satisfacción de los clientes.

Dentro del marco local, tenemos a Perales (2018) su estudio pretendió examinar la relación entre gestión municipal y calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Ica, 2018

Dado que se trata de un estudio no experimental, se utilizó una estrategia descriptiva correlacional. La población estaba formada por 428 empleados de y la muestra estuvo conformada por 50 administrativos seleccionados mediante un

enfoque no probabilístico de muestreo por conveniencia. Para la recogida de datos se manejó un cuestionario.

Los hallazgos demostraron una relación sustancial entre la administración municipal y la calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial. Así lo demuestra un valor de correlación Rho Spearman de $r = 0,836$ y un nivel de significación 0,000 por debajo del umbral de 0,05 de la región crucial

VI. CONCLUSIONES

Primera: En este estudio se demuestra que se establece una relación influyente en desarrollo de gestión de la municipalidad y el desarrollo de calidad de servicio en gobierno local de Asia, 2022, a un nivel de 5% de significancia, donde el p- valor es ($0,000 < 0,05$), por lo que se deba aceptar hipótesis alternativa (H_a) y por tanto refuta hipótesis nula (H_0), (Tabla 27). Quedando demostrado la hipótesis general. En este estudio se identificó relación entre el desarrollo de gestión de la municipalidad y el desarrollo de calidad de servicio en gobierno local de Asia, 2022, estableciéndose una correlación alta del Rho de Spearman = 0,707 a un nivel de significancia del 0.05.

Segunda: Se demuestra que, se ha determinado relación influyente de la dimensión Planificación y variable calidad desarrollada en los servicios que brinda la gestión municipal de Asia, 2022, a un nivel de 5% de significancia, donde el p- valor es ($0,000 < 0,05$), conlleva a que se deba aceptar hipótesis alternativa (H_a) y en este caso se impugna hipótesis nula (H_0), (Tabla 28). Quedando demostrado la hipótesis específica 1. Se determinó relación entre la dimensión Planificación y variable calidad desarrollada en los servicios que brinda la gestión municipal de Asia, 2022, a un nivel de 5% de significancia; concluyéndose que el Rho de Spearman es 0,661, con lo cual el estudio determinó que la primera dimensión tiene una correlación alta con la segunda variable.

Tercera: Se ha logrado demostrar la significancia entre dimensión organización relacionada con la calidad de servicio, de la gestión del gobierno local de Asia, 2022, a un nivel de 5% de significancia, donde el p- valor es ($0,000 < 0,05$), debiendo considerar la aceptación de hipótesis alternativa (H_a) y por tanto objeta hipótesis nula (H_0), (Tabla 29). Quedando demostrada hipótesis específica 2.

Se encontró relación entre dimensión organización con la calidad de servicio, de la gestión del gobierno local de Asia, 2022, a un nivel de 5% de significancia, concluyéndose que el Rho de Spearman es 0,674 con lo cual se establece que la segunda dimensión tiene una correlación alta con la segunda variable.

Cuarta: Se demuestra relación significativa, que se da en la dimensión Dirección con variable calidad en el servicio prestado en la gestión del gobierno local de Asia, 2022, a un nivel de 5% de significancia, donde el p-valor es ($0,000 < 0,05$), determinándose la aceptación de hipótesis alternativa (H_a); asimismo se debe rechazar hipótesis nula (H_0), (Tabla 30). Quedando demostrada hipótesis específica 3. Se determinó relación entre la dimensión Dirección con variable calidad en el servicio prestado en la gestión del gobierno local de Asia, 2022, a un nivel de 5% de significancia, concluyéndose que el Rho de Spearman es 0,674 con lo cual se establece que la tercera dimensión tiene una correlación efectiva alta con la segunda variable

Quinta: Se demuestra relación de significancia de la dimensión Control con variable calidad proporcionada en el servicio de gestión en el gobierno local de Asia, 2022, a un nivel de 5% de significancia, donde el p-valor es ($0,000 < 0,05$), por tanto, admite conjetura alternativa (H_a) lo que lleva a rechazar hipótesis nula (H_0), (Tabla 31). Quedando demostrado la hipótesis específica 4. Se determinó relación entre la dimensión control con variable calidad proporcionada en el servicio de gestión en el gobierno local de Asia, 2022, a un nivel de 5% de significancia, concluyéndose que el Rho de Spearman es 0,674 con lo cual se establece que la cuarta dimensión tiene una correlación efectiva alta con la segunda variable.

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados del estudio conllevan a plantear:

Primera: El personal de la administración local de Asia necesita formación en manejo de gestión a desarrollar en la municipalidad, y afianzar las competencias para el logro de la calidad que debe darse en los servicios que proporciona.

Segunda: En el gobierno local de Asia, todo responsable de la administración municipal debe intentar organizar las operaciones administrativas para prestar servicios excelentes.

Tercera: El personal administrativo debe diseñar una estrategia y unos planes para garantizar el buen funcionamiento y la ejecución de las funciones municipales.

Cuarto: Se recomienda fomentar la colaboración dentro de la empresa, ya que es necesaria para mejorar los procedimientos administrativos, ya que un equipo es más eficaz que sus miembros individuales y la cooperación produce resultados superiores.

Quinto: Fomentar mejoras que conduzcan a implementar los sistemas de control referida a las condiciones de calidad que debe manifestar la gestión municipal, Es conveniente realizar reuniones periódicas para evaluar y revisar los avances en cuanto a los objetivos planteados, ya que estas reuniones permitirán tener una visión general de los avances o retrocesos que se dan en el desarrollo de procedimientos de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Aguado Ligan, A. M., García Bravo, B., Malpartida Gutiérrez, J. N., & Garivay Torres De Salinas, F. M. (2022). Quality management in small and medium-sized enterprises in Pasco, Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 709-726. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.46>
- Aravena, P. C., Moraga, J., Cartes-Velásquez, R., & Manterola, C. (2014). Validez y Confiabilidad en Investigación Odontológica. *International journal of odontostomatology*, 8(1), 69-75. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2014000100009>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Ayala Andia, D. A., & Blanco Sotomayor, R. A. (2021). Gestión municipal y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87058>
- Ayay, N. T. T., Vásquez, J. G., Ramírez-López, R., & Alvarado, G. del P. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), Art. 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Business school. (2021, agosto 3). What exactly is administrative management? *What is administrative management*. <https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>

- Cárdenas, C., & Rodríguez, R. (2016). *Importancia de la utilización del modelo servqual a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010-2016*. 34.
- Carhuanchu-Mendoza, I. M., Nolazco-Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2021). Quality of service in level iii hospitals in the city of lima, peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 693-707. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Chávez, S. V. B., & Revollo, T. C. M. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), Art. 1. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Dhigo, J. G. (2016). *Metodología de la investigación para administradores* (1.ª ed).
- Dris Kharroub, A. O., & cOthmanMansour, M. M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5), 69. <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69>
- Duque, O. Y. (2018). *Procesos administrativos*. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Estrada Cuno, S. (2019). *Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016*. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T20191020_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gutierrez Rodriguez, P., Burguete, J. L., Vaughan, R., & Edwards, J. (2009). The Transformation of Municipal Services: Towards Quality in the Public Sector. *Theoretical and Applied Economics*, 02(531), 03-16.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación* (P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.
- Instituto Tecnológico de Sonora. (s. f.). Recuperado 10 de septiembre de 2022, de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Izuiza, A. M. B., & Shupingahua, M. A. Y. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), Art. 1. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Koontz, Harold / Weihrich, Heinz. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta edición).
- Larico Quispe, B. N. (2022). Quality of service in restaurants in Cañete-Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 556-571. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.
- Lemma, M. (2017). Gestión municipal y planificación urbana en Córdoba, Argentina (1983-2011). *urbe. Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 9, 474-486. <https://doi.org/10.1590/2175-3369.009.003.AO07>
- López, A. D. L. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), Art. 1. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>

- López, C. (2001, julio 11). *Joseph M. Juran y la planificación de la calidad*.
gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/joseph-m-juran-y-la-planificacion-de-la-calidad/>
- Martha Elena Vargas Quiñones - Luzángela Aldana de Vega, V. (2007). *Calidad en el servicio* (6.ª ed.).
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), Art. 17. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). *Administrative Management Processes, a journey from its origin*. 6(25), 13.
- Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2011). Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1. <https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.717>
- Moreno Galindo, E. (2021, marzo 21). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis. *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*.
<https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Online Business & Corporate Training Seminars, Classes, and Courses [AMA]*.
(s. f.). American Management Association. Recuperado 13 de diciembre de 2022, de <https://www.amanet.org/>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pájaro Garzon—La importancia de un sistema de gestion de la cali.pdf*. (s. f.).
Recuperado 14 de octubre de 2022, de

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/526/LA%20IMPORTANCIA%20DE%20LA%20NORMA%20TECNICA%20NTCGP%201000%20EN%20ALS%20ENTIDADES%20GUBERNAMENTALES%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), Art. 4. <https://doi.org/10.3390/su11041113>

Peña Santillán, M. M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. *Universidad César Vallejo*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>

Perales Hidalgo, M. L. (2018). Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ica, 2018. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38126>

Pérez. (2006). *Calidad total en la atención al cliente pautas para garantizar la excelencia en el servicio* (2006.^a ed.). Ideaspropias. https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCION_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio

Ramírez Infantes, C. J. L. (2022). Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020. *Universidad Nacional de Tumbes*.

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63447>

Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). *Service Quality and Its Dimensions*. 4, 39-41.

- Salas-Zegarra, A. A. (2013). El municipio en el Perú. *Athina*, 0(010), 178.
<https://doi.org/10.26439/athina2013.n010.1162>
- Shaharier Alam, Mili Mondal. (2019, abril 1). *Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model_ A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh | Elsevier Enhanced Reader*. 8. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.08.002>
- Soria del Castillo, B. (2007). *Diccionario Municipal*. Grafica Aspa.
https://apps.contraloria.gob.pe/transfereciagestion/material/Modulo_I/Diccionario%20Municipal.pdf
- Stephen P. Robbins y Mary Coulter. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*.
- Tello, E. S. T. (2005). *Alternativas para el Desarrollo*.
- University of pretoria. (s. f.). *Service Quality*. Recuperado 14 de diciembre de 2022, de
<https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/27994/02chapter3.pdf?sequence=3>
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155.
<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>
- Virla, M. Q. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. 12(2), pp248-252.
- Yovera, C. E., & Rodríguez, J. L. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 10(22), 26-38.

Yujra. (2016). *Propuesta de modelo de control gerencial de la gestión municipal.*

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/28300/TM->

[%2055.pdf?sequence=1&isAllowed=yv](https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/28300/TM-%2055.pdf?sequence=1&isAllowed=yv)

Zárate Huarhuachi, G. C. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la*

Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

Universidad Nacional José María Arguedas.

<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/505>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión municipal y calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES					
<p>¿De qué manera se relaciona la gestión municipal y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en la y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022?</p>	<p>Identificar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.</p>	<p>Ha. La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.</p> <p>H0. La gestión municipal no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.</p> <p>La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.</p> <p>La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.</p> <p>El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.</p>	Variable 1: Gestión municipal Autor: Ramírez (2022) adaptación					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores		Niveles o rangos
			Planificación	Misión visión Plan estratégico Plan operativo Recursos	1 al 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)		Bueno (74-100) Regular (47-73) Malo (20-46)
			Organización	Estructura Orgánica Recursos Humanos Asignación de Tareas	5 al 8			
			Dirección	Liderazgo Motivación Comunicación Manejo de conflictos	9 al 12			
Control	Supervisión Evaluación Monitoreo.	13 al 16						

Variable 2: Calidad de servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry ,1988)					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
Elementos tangibles	Instalaciones Personal Equipo y mobiliario	1 al 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno	(74-100)
Capacidad de respuesta	Predisposición. Respuesta inmediata Servicio oportuno	4 al 6		Regular	(47-73)
Confiabilidad	Interés y orden Resultado esperado Exactitud en el servicio	7 al 9		Malo	(20-46)
Empatía	Escucha activa. Actitud. Trato y cordialidad.	10 al 13			
Certeza	Conocimiento Credibilidad Cortesía	14 al 16			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO : Básica</p> <p>DISEÑO : No experimental</p> <p>ENFOQUE : Cuantitativo</p> <p>ALCANCE O NIVEL : Correlacional</p>	<p>Población: (Constituido por lo colaboradores del gobierno local de Asia) = 273.</p> <p>Tipo de muestreo: Aleatorio - simple</p> <p>Tamaño de muestra: Formula para poblaciones finitas.</p> $n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$ <p>Donde:</p> <p>E = Error estadístico de 5% = 0,05</p> <p>P = Probabilidad de éxito 50% = 0,47 (Colaboradores del gobierno local de Asia)</p> <p>Q = Probabilidad de fracaso 50% = 0,53 (Colaboradores del gobierno local de Asia)</p> <p>Z = Valor de distribución normal con 95% equivalente a 1,96</p> <p>N = Población de 273 (Colaboradores del gobierno local de Asia)</p> <p>n = Tamaño de la muestra.</p> <p>Entonces:</p> $n = \frac{1.96^2 * (0.47) * (0.53) * (273)}{(0.05)^2 * (273 - 1) + (1.96)^2 * (0.47) * (0.53)}$ $n = \frac{261.24}{0.68 + 0.9569}$ $n = \frac{261.24}{1.63694}$ $n = 160$	<p>Variable 1: Gestión municipal</p> <p>Técnica : Encuesta</p> <p>Instrumentos : Cuestionario</p> <p>Autor: Ramírez (2022)(Adaptación)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Gobierno local de Asia</p> <p>Variable 2: Calidad deservicio</p> <p>Técnica : Encuesta</p> <p>Instrumentos : Cuestionario</p> <p>Autor: Ramírez (2022)(Adaptación)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Gobierno local de Asia</p>	<p>DESCRIPTIVA: -Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión municipal y calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Gestión municipal	Estrada (2019) define como el conjunto de actos que los municipios suelen llevar a cabo para cumplir sus propósitos, objetivos y metas. Debe ser llevado a cabo por los trabajadores y funcionarios públicos, que deben estar dotados de las capacidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones. El Plan de Desarrollo de Capacidades es uno de los mecanismos esenciales para identificar, potenciar y actualizar estas habilidades	Cuenta con cinco dimensiones sobre el cual se evaluará la planeación, organización. Dirección y control. Se operacionalizo las variables utilizando el cuestionario de Ramírez (2022) el cual será adaptado por el investigador tiene 16 ítems. Escala de medición: Será ordinal se presenta bajo la escala de Likert con puntajes: Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) nunca(1).	Planeamiento Organización Dirección Control	Misión y visión Plan estratégico Plan operativo Recursos Estructura orgánica Recursos Humanos Asignación de Tareas Liderazgo Motivación Comunicación Manejo de conflictos Supervisión Evaluación Monitoreo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,
Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Calidad del servicio	Calidad de servicio define Larrea (1991) "La opinión que tiene un cliente sobre la correspondencia entre el rendimiento y las expectativas asociadas al conjunto de aspectos subsidiarios cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio importante"	Hay cinco ejes sobre los que se evaluará la calidad del servicio: Tangible, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y certeza. Se utilizará el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) se encarga de evaluar la calidad percibida y las expectativas del usuario. Se operacionalizo las variables utilizando el cuestionario de Ramírez (2022) el cual será adaptado por el investigador tiene 16 ítems. Escala de medición: Será ordinal se presenta bajo la escala de Likert con puntajes: Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) nunca (1).	Tangibles Capacidad de respuesta Confiabilidad Empatía Certeza	Instalaciones Personal Equipo y mobiliario Predisposición Respuesta inmediata Servicio oportuno Interés y orden Resultado esperado Exactitud Escucha activa Actitud Trato y cordialidad Conocimiento Credibilidad Cortesía.	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9 10, 11, 12, 13 14, 15, 16

13	Existe supervisión constante para mejorar cada día el rendimiento del trabajo.	X		X		X			
14	Se hacen evaluaciones periódicas al personal en el área donde realiza sus funciones	X		X		X			
15	Considera que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal	X		X		X			
16	El monitoreo constante promueve un mejor desempeño en sus funciones desempeñadas	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador DR./MG: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de octubre del 2022



Dr. Juan GODOY CASO
DNI: 43297741

.....
Dr. Juan GODOY CASO
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Tangibles							
1	Los puestos de trabajo están acondicionados para la realización de sus actividades.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los trabajadores de la municipalidad tienen apariencia pulcra y presentable	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta							
4	Atiende al momento los requerimientos del usuario.	X		X		X		
5	Muestra predisposición para dar respuesta ante los diversos requerimientos de los usuarios.	X		X		X		
6	Considera que el trabajador da un buen servicio para que el usuario se sienta contento	X		X		X		
	Dimensión 3 : Confiabilidad							
7	La atención se presta de forma secuencial y de acuerdo con la secuencia de llegada.	X		X		X		
8	Se da la misma consideración a todos los usuarios.	X		X		X		
9	El servicio solicitado es entregado oportunamente	X		X		X		
	Dimensión 4: Empatía							
10	Muestra actitud amable al usuario	X		X		X		
11	En cuanto a la atención al cliente, da muestras de empatía.	X		X		X		
12	Brinda un trato personalizado.	X		X		X		
13	Existe una escucha activa en el momento de solicitar un servicio	X		X		X		
	Dimensión 5: Certeza							
14	Está tranquilo después de proporcionar al usuario el servicio solicitado	X		X		X		
15	Respeta la privacidad del usuario.	X		X		X		
16	Dedica el tiempo necesario a atender al usuario.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador DR./MG: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de octubre del 2022



Dr. Juan GODOY CASO
DNI: 43297741

.....
Dr. Juan GODOY CASO
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Planeamiento							
1	Cuenta con información de la misión y visión del lugar donde labora	X		X		X		
2	Se aplica el plan estratégico institucional	X		X		X		
3	El plan estratégico institucional responde a las expectativas de la población	X		X		X		
4	Se desarrolla el plan operativo institucional.	X		X		X		
	Dimensión 2: Organización							
5	La estructura organizativa del municipio es adecuada para el crecimiento de sus actividades.	X		X		X		
6	Las tareas administrativas se coordinan bien con otras oficinas.	X		X		X		
7	Los empleados reciben capacitación para desarrollar sus funciones.	X		X		X		
8	La asignación de tareas al personal es proporcional para todos	X		X		X		
	Dimensión 3: Dirección							
9	En el municipio prevalece el liderazgo democrático	X		X		X		
10	Existe motivación en el ámbito laboral para ejercer sus funciones	X		X		X		
11	Los canales de comunicación entre los compañeros de trabajo deben ser notables	X		X		X		
12	El manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es oportuno	X		X		X		
	Dimensión 4: Control							
13	Existe supervisión constante para mejorar cada día el rendimiento del trabajo.	X		X		X		
14	Se hacen evaluaciones periódicas al personal en el área donde realiza sus funciones	X		X		X		
15	Considera que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal	X		X		X		

16	El monitoreo constante promueve un mejor desempeño en sus funciones desempeñadas	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Christian Juan de Dios, SANCHEZ SANCHEZ

DNI: 70770742

Especialidad del validador: Gestión pública y gestión gubernamental

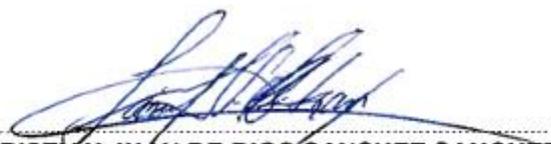
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de octubre del 2022



Mg. CHRISTIAN JUAN DE DIOS SANCHEZ SANCHEZ

DNI N° 70770742

CHRISTIAN JUAN DE DIOS
SANCHEZ SANCHEZ
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP N° 370139

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tangibles								
1	Los puestos de trabajo están acondicionados para la realización de sus actividades.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los trabajadores de la municipalidad tienen apariencia pulcra y presentable	X		X		X		
Dimensión 2: Capacidad de respuesta								
4	Atiende al momento los requerimientos del usuario.	X		X		X		
5	Muestra predisposición para dar respuesta ante los diversos requerimientos de los usuarios.	X		X		X		
6	Considera que el trabajador da un buen servicio para que el usuario se sienta contento	X		X		X		
Dimensión 3 : Confiabilidad								
7	La atención se presta de forma secuencial y de acuerdo con la secuencia de llegada.	X		X		X		
8	Se da la misma consideración a todos los usuarios.	X		X		X		
9	El servicio solicitado es entregado oportunamente	X		X		X		
Dimensión 4: Empatía								
10	Muestra actitud amable al usuario	X		X		X		
11	En cuanto a la atención al cliente, da muestras de empatía.	X		X		X		
12	Brinda un trato personalizado.	X		X		X		
13	Existe una escucha activa en el momento de solicitar un servicio	X		X		X		
Dimensión 5: Certeza								
14	Está tranquilo después de proporcionar al usuario el servicio solicitado	X		X		X		
15	Respeto la privacidad del usuario.	X		X		X		
16	Dedica el tiempo necesario a atender al usuario.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Christian Juan de Dios, SANCHEZ SANCHEZ

DNI: 70770742

Especialidad del validador: Gestión pública y gestión gubernamental

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de octubre del 2022



Mg. CHRISTIAN JUAN DE DIOS SANCHEZ SANCHEZ

DNI N° 70770742

CHRISTIAN JUAN DE DIOS
SANCHEZ SANCHEZ
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP N° 298136

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planeamiento								
1	Cuenta con información de la misión y visión del lugar donde labora	X		X		X		
2	Se aplica el plan estratégico institucional	X		X		X		
3	El plan estratégico institucional responde a las expectativas de la población	X		X		X		
4	Se desarrolla el plan operativo institucional.	X		X		X		
Dimensión 2: Organización								
5	La estructura organizativa del municipio es adecuada para el crecimiento de sus actividades.	X		X		X		
6	Las tareas administrativas se coordinan bien con otras oficinas.	X		X		X		
7	Los empleados reciben capacitación para desarrollar sus funciones.	X		X		X		
8	La asignación de tareas al personal es proporcional para todos	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
9	En el municipio prevalece el liderazgo democrático	X		X		X		
10	Existe motivación en el ámbito laboral para ejercer sus funciones	X		X		X		
11	Los canales de comunicación entre los compañeros de trabajo deben ser notables	X		X		X		
12	El manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es oportuno	X		X		X		
Dimensión 4: Control								
13	Existe supervisión constante para mejorar cada día el rendimiento del trabajo.	X		X		X		
14	Se hacen evaluaciones periódicas al personal en el área donde realiza sus funciones	X		X		X		
15	Considera que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal	X		X		X		

16	El monitoreo constante promueve un mejor desempeño en sus funciones desempeñadas	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Edith Zinthia GARAY PAUCAR

DNI:41785085

Especialidad del validador: Gestión Pública

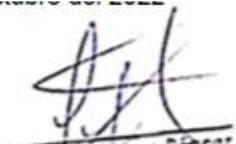
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de octubre del 2022


 Zinthia Garay Paucar
 ABOGADO
 Mg. Garay Paucar Edith Zinthia
 DNI: 41785085

.....
 Mg. Edith Zinthia GARAY PAUCAR
 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tangibles								
1	Los puestos de trabajo están acondicionados para la realización de sus actividades.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los trabajadores de la municipalidad tienen apariencia pulcra y presentable	X		X		X		
Dimensión 2: Capacidad de respuesta								
4	Atiende al momento los requerimientos del usuario.	X		X		X		
5	Muestra predisposición para dar respuesta ante los diversos requerimientos de los usuarios.	X		X		X		
6	Considera que el trabajador da un buen servicio para que el usuario se sienta contento	X		X		X		
Dimensión 3 : Confiabilidad								
7	La atención se presta de forma secuencial y de acuerdo con la secuencia de llegada.	X		X		X		
8	Se da la misma consideración a todos los usuarios.	X		X		X		
9	El servicio solicitado es entregado oportunamente	X		X		X		
Dimensión 4: Empatía								
10	Muestra actitud amable al usuario	X		X		X		
11	En cuanto a la atención al cliente, da muestras de empatía.	X		X		X		
12	Brinda un trato personalizado.	X		X		X		
13	Existe una escucha activa en el momento de solicitar un servicio	X		X		X		
Dimensión 5: Certeza								
14	Está tranquilo después de proporcionar al usuario el servicio solicitado	X		X		X		
15	Respeto la privacidad del usuario.	X		X		X		
16	Dedica el tiempo necesario a atender al usuario.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Edith Zinthia GARAY PAUCAR

DNI:41785085

Especialidad del validador: Gestión Pública

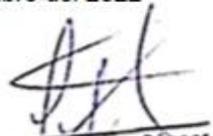
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de octubre del 2022


Zinthia Garay Paucar
ABOGADO
Mg. Garay Paucar Edith Zinthia
DNI: 41785085

.....
Mg. Edith Zinthia GARAY PAUCAR
Firma del Experto Informante

Anexo 4: Cuestionario

Variable 1: Gestión municipal

Título: **Gestión municipal y calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.**

Instrucciones: Por favor, lea atentamente las siguientes preguntas y luego indique su opinión tachando una de las cinco opciones de la escala Likert.

Escala y valor: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) siempre (5).

Preguntas de la Variable Gestión municipal						
Planeamiento						
		S	CS	AV	CN	N
1	Cuenta con información de la misión y visión del lugar donde labora	5	4	3	2	1
2	Se aplica el plan estratégico institucional	5	4	3	2	1
3	Se desarrolla el plan operativo institucional.	5	4	3	2	1
4	La ejecución presupuestal y el gasto están bien orientados	5	4	3	2	1
Organización						
5	La estructura organizativa del municipio es adecuada para el crecimiento de sus actividades.	5	4	3	2	1
6	Las tareas administrativas se coordinan bien con otras oficinas.	5	4	3	2	1
7	Los empleados reciben capacitación para desarrollar sus funciones.	5	4	3	2	1
8	La asignación de tareas al personal es proporcional para todos	5	4	3	2	1
Dirección						
9	En el municipio prevalece el liderazgo democrático	5	4	3	2	1
10	Existe motivación en el ámbito laboral para ejercer sus funciones	5	4	3	2	1
11	Los canales de comunicación entre los compañeros de trabajo deben ser notables	5	4	3	2	1
12	El manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es oportuno	5	4	3	2	1
Control						
13	Existe supervisión constante para mejorar cada día el rendimiento del trabajo.	5	4	3	2	1
14	Se hacen evaluaciones periódicas al personal en el área donde realiza sus funciones	5	4	3	2	1
15	Considera que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal	5	4	3	2	1
16	El monitoreo constante promueve un mejor desempeño en sus funciones desempeñadas	5	4	3	2	1

Encuesta Gestión municipal Autor: Ramírez (2022) adaptación

Variable 2: Calidad de servicio

Título : **Gestión municipal y calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.**

Instrucciones: Por favor, lea atentamente las siguientes preguntas y luego indique su opinión tachando una de las cinco opciones de la escala Likert.

Escala y valor: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) siempre (5).

Preguntas de la Variable Calidad del servicio						
Tangibles						
		S	CS	AV	CN	N
1	Los puestos de trabajo están acondicionados para la realización de sus actividades.	5	4	3	2	1
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad son visualmente atractivas	5	4	3	2	1
3	Los trabajadores de la municipalidad tienen apariencia pulcra y presentable	5	4	3	2	1
Capacidad de respuesta						
4	Atiende al momento los requerimientos del usuario.	5	4	3	2	1
5	Muestra predisposición para dar respuesta ante los diversos requerimientos de los usuarios.	5	4	3	2	1
6	Considera que el trabajador da un buen servicio para que el usuario se sienta contento	5	4	3	2	1
Confiabilidad						
7	La atención se presta de forma secuencial y de acuerdo con la secuencia de llegada.	5	4	3	2	1
8	Se da la misma consideración a todos los usuarios.	5	4	3	2	1
9	El servicio solicitado es entregado oportunamente	5	4	3	2	1
Empatía						
10	Muestra actitud amable al usuario	5	4	3	2	1
11	En cuanto a la atención al cliente, da muestras de empatía.	5	4	3	2	1
12	Brinda un trato personalizado.	5	4	3	2	1
13	Existe una escucha activa en el momento de solicitar un servicio	5	4	3	2	1
Certezas						
14	Está tranquilo después de proporcionar al usuario el servicio solicitado	5	4	3	2	1
15	Respeto la privacidad del usuario.	5	4	3	2	1
16	Dedica el tiempo necesario a atender al usuario.	5	4	3	2	1

Encuesta SERQUAL versión adaptada a calidad de servicio

Anexo 5: Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

1. Enunciación de hipótesis estadísticas.

H0: Los datos presentan una distribución normal, según la hipótesis nula

H1: Los datos NO se distribuyen normalmente.

2. Selección del nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Estadístico de pruebas a emplear.

“Fundamento que, la muestra de estudio es ≥ 30 datos, se ha determinado el uso de la prueba de Kolmogórov-Smirnov”. “Esta prueba, llamada Kolmogórov-Smirnov, según el Sig. Asintótica (al final del cuadro) a menudo conocido como “p-valor”, esta prueba determinará si se utilizará una prueba paramétrica o no paramétrica”.

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1V1	,377	160	,000	,750	160	,000
D2V1	,392	160	,000	,748	160	,000
D3V1	,382	160	,000	,752	160	,000
D4V1	,394	160	,000	,706	160	,000
V1	,397	160	,000	,726	160	,000
D1V2	,395	160	,000	,698	160	,000
D2V2	,389	160	,000	,737	160	,000
D3V2	,381	160	,000	,737	160	,000
D4V2	,379	160	,000	,747	160	,000
D5V2	,388	160	,000	,708	160	,000
V2	,353	160	,000	,766	160	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4. Criterio de decisión

Si $p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la H0 y se acepta la Ha

Si el $p\text{-valor} \geq 0,05$, se acepta la H0 y se rechaza la Ha.

5. Decisión y conclusión.

Como el p-valor es ($0,000 < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la H0 y se acepta la Ha, es decir los datos NO tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará la prueba no paramétrica Rho de Spearman para muestras relacionadas.

Anexo 6: Base de datos gestión municipal

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN MUNICIPAL																		Total		
	DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO				D1	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN				D2	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN				D3	DIMENSIÓN 4: CONTROL				D4	
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15			P16
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	65
2	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	4	4	3	1	12	3	2	4	4	13	47
3	1	2	2	2	7	4	3	2	3	12	3	3	3	3	12	2	2	5	5	14	45
4	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	4	5	5	17	3	3	4	2	12	56
5	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	74
6	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	2	2	1	4	9	50
7	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	1	2	3	2	8	3	3	3	2	11	39
8	3	2	2	2	9	2	3	3	4	12	3	3	4	4	14	2	2	4	4	12	47
9	3	4	4	5	16	5	5	1	2	13	5	3	3	2	13	2	1	5	5	13	55
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
11	3	4	5	4	16	3	4	5	5	17	4	3	5	2	14	5	5	5	5	20	67
12	4	3	4	3	14	3	2	4	4	13	4	4	4	3	15	4	5	5	5	19	61
13	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	3	2	3	3	11	3	3	4	4	14	53
14	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	65
15	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	3	2	2	3	10	40
16	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
17	5	3	3	2	13	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	2	3	3	5	13	45
18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
19	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	67
20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	55
21	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	2	3	3	11	49
22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
23	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	75
24	2	3	2	1	8	2	2	3	2	9	2	1	2	1	6	2	2	4	4	12	35
25	2	3	3	2	10	3	3	1	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	43
26	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	55
27	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	47
28	4	5	4	5	18	3	4	3	4	14	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	68
29	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	56
30	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	5	5	17	63
31	2	3	3	4	12	3	4	2	3	12	3	5	3	3	14	3	4	4	4	15	53
32	5	3	3	2	13	3	2	3	3	11	3	2	5	3	13	2	5	5	4	16	53
33	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	5	4	5	18	61
34	5	4	4	3	16	3	4	3	4	14	3	3	5	4	15	3	2	5	4	14	59
35	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	48
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
37	2	3	3	4	12	3	3	1	3	10	2	3	2	3	10	4	2	3	4	13	45
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
39	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	67
40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	80
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
42	3	2	4	3	12	2	3	3	4	12	2	3	2	2	9	3	3	4	4	14	47
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
44	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	41

98	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
99	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
100	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
101	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
102	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
103	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
104	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
105	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
106	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
107	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
108	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
109	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
110	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
111	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
112	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
113	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
114	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
115	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
116	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
117	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
118	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
119	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
120	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
121	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
122	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
123	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
124	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
125	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
126	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
127	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
128	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
129	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
130	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
131	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
132	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
133	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
134	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
135	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
136	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
137	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
138	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
139	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
140	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
141	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
142	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
143	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
144	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	60
145	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	2	2	5	3	12	45
146	4	3	2	3	12	5	3	1	2	11	1	2	5	3	11	1	2	5	4	12	46
147	5	3	3	3	14	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	48
148	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	56
149	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	4	5	5	17	66
150	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	80

151	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
152	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
153	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
154	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
155	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
156	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
157	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
158	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
159	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
160	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64

Anexo 7: Base de datos calidad de servicio

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO																					
DIMENSIÓN 1: TANGIBLES			D1	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			D2	DIMENSIÓN 3: CONFIABILIDAD			D3	DIMENSIÓN 4: EMPATIA				D4	DIMENSIÓN 5: CERTEZA			D5	Total
P1	P2	P3		P4	P5	P6		P7	P8	P9		P10	P11	P12	P13		P14	P15	P16		
4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	5	14	5	4	5	4	18	5	4	5	14	70
3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	4	3	4	3	14	3	4	4	11	57
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
3	4	4	11	3	3	3	9	3	4	3	10	4	4	3	4	15	4	4	4	12	57
5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	4	4	18	5	5	5	15	76
3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	62
3	3	2	8	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	21
3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	4	4	16	4	4	3	11	57
3	4	4	11	3	4	4	11	5	2	2	9	5	5	5	5	20	5	5	5	15	66
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	64
4	4	4	12	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	4	5	19	5	5	5	15	74
3	4	3	10	5	4	3	12	4	3	3	10	2	2	3	2	9	3	3	3	9	50
3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	3	12	4	3	3	10	52
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	4	3	10	49
3	2	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	3	2	3	2	10	3	2	3	8	41
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	4	4	4	12	52
3	3	1	7	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	2	10	2	3	2	7	41
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	64
5	5	5	15	4	3	4	11	5	4	5	14	4	3	4	4	15	4	3	4	11	66
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	3	3	9	61
3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	2	9	3	2	3	3	11	3	3	3	9	47
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	64
5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	12	76
3	2	4	9	2	2	4	8	4	4	3	11	4	4	3	3	14	4	4	4	12	54
4	3	3	10	3	2	4	9	3	2	3	8	3	4	4	3	14	3	3	4	10	51
4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	4	10	4	3	4	3	14	4	3	3	10	55
3	4	4	11	4	3	3	10	3	4	3	10	3	4	3	3	13	4	4	4	12	56
4	5	4	13	3	4	4	11	4	5	4	13	5	4	4	4	17	4	3	3	10	64
3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	4	4	16	3	4	3	10	57
4	4	4	12	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	5	4	18	5	5	5	15	73
4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	4	4	14	3	3	3	9	57
3	3	2	8	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	5	5	19	5	5	5	15	70
3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	61

3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	5	5	15	64
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	4	4	4	12	51
3	1	2	6	1	2	4	7	1	1	3	5	3	2	1	1	7	3	3	3	9	34
3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	3	12	4	4	4	12	55
2	4	4	10	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	53
4	5	5	14	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	5	5	19	4	4	5	13	71
5	5	5	15	5	3	4	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	77
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	64
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	64
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	64
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	64
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	64
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	64
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	64
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	3	3	9	61
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	64



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE ASIA - CAÑETE

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Asia, 09 de Noviembre 2022

SR. REYME AYLLON EDWIN BADWIN
ASENT. H. PUERTO CERRO AZUL MZ. B LT.17 LIMA-CAÑETE- CERRO AZUL

PRESENTE
REF. : N° 8531-22

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Sub Gerencia de Gestión de Recurso Humanos.

Que, mediante el Documento de la Referencia, la Sub Gerencia, Remite el Expediente N° 8531-22, de fecha 8 de noviembre del 2022, del Señor Reyme Ayllon Edwin Badwin, el cual solicita Autorización para realizar investigación para Tesis Maestría en Gestión Pública.

Que, esta Sub Gerencia opina que los resultados de la investigación a realizar beneficiarían al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación de Tesis en Gestión Pública, por la cual sería factible la autorización de investigación.

Agradecimiento anticipadamente la atención que le brinde al presente, se me suscribo a usted, expresándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




ABOG. JOSE LUIS VICENTE DE LA CRUZ
SUB GERENCIA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

96110-6986
www.muniasia.gob.pe
Calle LA MAR N° 315 Capilla de Asia - Cañete

Asia, Capital Turística del Verano



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 08 de Noviembre del 2022

Señor (a):

Dra. Alcantara Malsquez, Jose Tomas
Alcalde
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASIA

Nº de Carta : 250 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 8 de noviembre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: REYME AYLLON EDWIN BADWIN
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL GOBIERNO LOCAL DE ASIA, 2022."

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo: 10

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DEL DOCUMENTO PARA OBTENER EL

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **Gestión Municipal y Calidad de Servicio en el Gobierno Local de Asia,2022.**

Investigador (a) (es): Reyme Ayllón Edwin Badwin

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Municipal y Calidad de Servicio en el Gobierno Local de Asia,2022.", cuyo objetivo es Identificar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en el gobierno local de Asia, 2022.

Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado de la carrera profesional de gestión pública o programa académico Maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad de Asia.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La investigación se ha orientado a determinar y valorar la magnitud de influencia de la gestión municipal, estableciendo escalas de identificación de calidad, en la percepción de sus funciones hacia la población, habiéndose demostrado, que sí existe, donde los resultados evidencian una serie de condiciones que determinan debilidades en la gestión municipal, que se traduce en insatisfacción de los usuarios, situaciones que se dan por inadecuada estructuración y aplicación deficiente de los procedimientos de gestión, falencias que en las propuestas realizadas, permiten su aplicabilidad para implementar estrategias de mejora.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Municipal y Calidad de Servicio en el Gobierno Local de Asia,2022".

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad de Asia.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión municipal y calidad de servicio en el gobierno local de Asia,2022", cuyo autor es REYME AYLLON EDWIN BADWIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 21-01- 2023 22:36:17

Código documento Trilce: TRI - 0509139