



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio
en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de
Quevedo, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Vera Limones, Luxy Maribel (ORCID: 0000-0003-3611-8732)

ASESOR:

Dr. Alarcon Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

Piura – Perú

2020

DEDICATORIA

*A Dios por derramar sus bendiciones
sobre mí y llenarme de su fuerza para
vencer todos los obstáculos desde el
principio de mi vida.*

Luxy Maribel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de terminar la Maestría en Gestión Pública.

A mis hijos Vanessa, Cristhian y Fernanda, mis nietos y a mi familia por estar allí apoyándome en todo momento.

A cada uno de los Docentes que aportaron en mi formación a ellos, mil gracias.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop, principal colaborador durante todo este proceso, quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Luxy Maribel

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de la investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimiento	27
3.6. Método de análisis	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
Referencias bibliográficas	44
Anexos	49

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Población del Gobierno Autónomo Municipal de Quevedo 2019.	24
Tabla 2. Muestra del gobierno autónomo municipal de Quevedo, 2019	25
Tabla 3. Resultado por intervalo entre la gestión institucional y la calidad de los servicios.	30
Tabla 4. Relación de la gestión social y calidad de los servicios.	31
Tabla 5. Relación de la gestión administrativa y calidad de los servicios.	32
Tabla 6. Relación de la gestión de calidad y calidad de los servicios.	33
Tabla 7. Correlación entre la gestión institucional y la calidad de servicio	34
Tabla 8. Correlación entre la gestión social y la calidad de los servicios	35
Tabla 9. Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios.	36
Tabla 10. Correlación entre la gestión de calidad y la calidad de los servicios.	37

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Distribución de participantes por rangos de edad y género.	29

RESUMEN

Esta investigación buscó relacionar la gestión institucional y calidad de servicio en gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo año 2019. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se usó la técnica de la encuesta con los instrumentos: cuestionario sobre la gestión institucional y calidad de servicio, ambos ya validados, y a los que se sometió a pruebas de confiabilidad. Ambos se aplicaron a 156 trabajadores de los cuales 72 fueron de género femenino y 84 de género masculino, en un estudio donde se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple. La variable gestión institucional se dimensionó desde la gestión social, gestión administrativa y gestión de calidad en 14 indicadores en total. La variable calidad de servicio se dimensionó en elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad en 15 indicadores en total. Se partió de la hipótesis de que la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio, lo que finalmente se comprobó en un grado de correlación positiva baja; demostrado en P valor o sig. (bilateral) obteniendo un valor de cero (0), comparado con el parámetro 1%= 0,01, dando por aceptada la hipótesis de investigación y rechazada la hipótesis nula, concluyendo que existe relación significativa entre la gestión institucional con la calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019. Esto demanda de una correlación en la institución foco de la investigación como en otras relacionadas, así como como más estudios y propuestas sobre los temas tratados.

Palabras Claves: gestión social, gestión administrativa, gestión de calidad, gestión institucional, calidad de servicio.

ABSTRACT

This research sought to relate the institutional management and quality of service in autonomous decentralized municipal government of Quevedo year 2019. It was raised under the positivist paradigm and a quantitative methodology; It was descriptive and correlational. The survey technique was used with the instruments: questionnaire on institutional management and quality of service, both of which have already been validated, and which were subjected to reliability tests. Both were applied to 156 workers, 72 of them were female and 84 were male, in a study where simple random probabilistic sampling was applied. The institutional management variable was sized from social management, administrative management and quality management in 14 indicators in total. The variable quality of service was dimensioned in tangible elements, responsiveness, reliability, empathy and security in 15 indicators in total. It was based on the hypothesis that institutional management is significantly related to the quality of service, which was finally verified in a low degree of positive correlation; shown in P value or sig. (bilateral) obtaining a value of zero (0), compared with parameter $1\% = 0.01$, taking the research hypothesis as accepted and the null hypothesis rejected, concluding that there is a significant relationship between institutional management and service quality in the autonomous decentralized municipal government of Quevedo, 2019. This demands a correlation in the focus institution of the research as in other related ones as well as more studies and proposals on the topics discussed.

Keywords: social management, administrative management, quality management, Institutional management, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Erazo (2012) señala que los gobiernos autónomos descentralizados tienen una responsabilidad fundamental en la observancia de los servicios y ejecución de obras, tal como lo indica la Constitución para cada gobierno, logrando de esta manera poder garantizar el desarrollo de una eficiente y eficaz distribución de los recursos y beneficios entre los distintos actores públicos y privados.

Botero (2009) refiere que realizando una gestión catalogada como buena se puede lograr lo planificado, permitiendo de esta manera poner en práctica los diferentes hechos que pueden desarrollarse dentro del marco económico, humano y experimentado, los cuales constituyen aspectos que nos permiten acceder a ejecutar acciones en concordancia con la gestión y la administración, en la que cada uno presenta un punto de vista totalmente diferente; al hablar de gestión nos referimos a un todo como tal, siendo diferente al de administración que es una parte del todo en una institución.

Hay que tener en cuenta que los gobiernos locales en América Latina; han transitado de un escenario autoritario a regímenes democráticos consolidados que tienen un porcentaje aprobatorio del 79%; los cuales señalan que los gobiernos y regímenes democráticos presentan mejores alternativas; aun pudiendo presentarse situaciones complicadas. (Latinobarómetro, 2013). Sin embargo, en nuestros tiempos los gobiernos locales vienen enfrentándose a una situación cambiante donde lo social, político y económico presentan un papel preponderante al atender las solicitudes y penurias de la sociedad en los diferentes escenarios de la institución.

En la actualidad, Ecuador presenta falencias en su sistema institucional por lo que esto impacta en la población de forma directa en el manejo de servicios y recursos, principalmente por su efecto en la calidad de forma directa en los gobiernos al encausar sus esfuerzos al desarrollo social y económico en sus resultados. Benavides (2011) señala que la gestión institucional tiene el propósito de dirigir y manejar de

forma absoluta los recursos de la organización mediante sus diferentes tipos de gestiones (social, administrativa y de calidad).

Bajo las características presentadas se tiene que el gobierno autónomo descentralizado de Quevedo, presenta dificultades en la gestión institucional, así como también en el desarrollo de la calidad de servicios que se brinda a los ciudadanos por parte de los trabajadores de la institución, donde su proceso de evolución en cuanto a la gestión de las áreas es lento, dejando un vacío en su competencia para el bienestar de la población, lo que conlleva a un desconcierto en la ejecución de obras y la atención que se brinda por la misma.

Por otro lado, el gobierno autónomo descentralizado de Quevedo presenta conflictos con la gestión de los recursos humanos; que brindan sus servicios en la comuna, estas acciones se evidencian por medio de los reclamos formulados por los vecinos; entre la principal característica que tenemos sobre esta complejidad se tiene la ausencia de un cordial trato; cuando se desarrolla las consultas o atención de los ciudadanos. Asimismo, se tiene registro de demoras y exceso de tiempo en los trámites documentarios ello como resultado de procedimientos altamente burocráticos.

Actualmente la calidad en el servicio que brinda el municipio debe centrarse en la administración pública, pues esta política conlleva a mejorar su funcionamiento. Por este conjunto de acciones descritas son esenciales para poder conocer las características que presenta el nivel de calidad de los servicios que ofrece el gobierno autónomo descentralizado de Quevedo y por ende ayudar al mejoramiento de estos, buscando soluciones con el objetivo de optimizarlos y que sean de calidad para la ciudadanía.

Luego de conocer el contexto y puntos de vista de los autores, se plantean interrogantes como, por ejemplo: ¿Cuál es la política de gestión del gobierno de Quevedo?, ¿Se están aplicando las políticas de estado en el gobierno de Quevedo?, ¿Cómo es el servicio que brinda el gobierno de Quevedo?, ¿Qué dificultades presenta la gestión institucional del gobierno de Quevedo?, ¿Cuál es la relación que existe entre

la gestión institucional y la calidad de servicio que se presenta en el gobierno de Quevedo?

Como parte del proceso de estudio se presentan escenarios en las que existe el requerimiento de poder desarrollar y ejecutar procedimientos de estudio e indagación con el propósito de conocer más sobre la importancia de que haya una buena gestión institucional que brinde una asistencia de calidad a todos los ciudadanos que conforman el gobierno de Quevedo.

Por ello la pregunta de investigación se sintetiza en la siguiente interrogante: ¿cómo se relación la gestión institucional y la calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, en el periodo 2019? Entre los problemas específicos tenemos: ¿la gestión social presenta relación con la calidad de servicio?; ¿la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio?; y por último ¿la gestión de calidad se relaciona con la calidad de servicio?

Abordar el desarrollo de la investigación es importante debido a que se debe de entender el contexto o escenario en el cual se desarrollan y relacionan las variables; la gestión constituye una condición esencial para poder atender las políticas y desarrollar las estrategias para el cumplimiento de las mismas; que tienen por finalidad satisfacer las necesidades de los ciudadanos del gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo; por ello los resultados que presenta el desarrollo del estudio son tomados en consideración para mejorar los indicadores de gestión en el municipio.

Del mismo modo el desarrollo del estudio, presenta un aporte social el cual se encuentra orientado en poder contribuir al beneficio de los trabajadores y ciudadanos del gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo; ello en atención a que la gestión es una condición dinámica y que esta debe de mejorar de manera continua y por ende también la calidad de los servicios que brinda; de esta manera cabe la posibilidad de constituirse en un referente para otros municipios; bajo tal efecto se deberán de trazar las acciones estratégicas; que se orienten al logro de la visión institucional; así como también direccionada al cumplimiento de los objetivos.

Desde una perspectiva práctica el estudio permite abordar el desarrollo de la gestión institucional; así como también la calidad de los servicios que brinda el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo; bajo tal perspectiva es necesario evidenciar la relación que se presenta entre la gestión institucional y la calidad de los servicios; al tener como base los resultados obtenidos; se podrán plantear y desarrollar procedimientos que permitirán el mejoramiento constante de la gestión y la calidad de los servicios que se brinda a la ciudadanía; bajo la responsabilidad de la municipalidad.

Teóricamente el desarrollo de la investigación se sustenta en el cumplimiento de teorías las cuales son: teoría de la autoridad (1938) y la teoría de la calidad (1950); lo cual tiene como propósito poder comprobar sus postulados con la realidad que presenta el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo. Por último, desde una perspectiva metodológica la investigación ha permitido la revisión de la estructura investigativa en atención del tema; así como también los instrumentos que se han construido para tal efecto; los cuales podrán ser tomados como punto de partida para otros estudios

La hipótesis general de la investigación nos permite afirmar lo siguiente: La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, en el periodo 2019. Así mismo la hipótesis nula señala que: ña gestión institucional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, en el periodo 2019.

Las hipótesis específicas; son las siguientes: la gestión social se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, en el periodo 2019. La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, en el periodo 2019. Finalmente la gestión de calidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, en el periodo 2019.

Con respecto al objetivo general; tenemos que se busca determinar la relación entre gestión institucional y calidad de los servicios que se presenta en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, en el periodo 2019. Los objetivos específicos son: identificar la relación entre gestión social y calidad de servicio; así como también determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio. Por último, se busca identificar la relación entre gestión de calidad y calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, en el periodo 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Faya y Faya (2017) analizan el tema de la gestión organizacional y la calidad de los servicios en un municipio; el objetivo se centró en describir sus características y establecer una correlación entre ambas variables. El enfoque desarrollado fue cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional; bajo un diseño no experimental. La muestra fue de 120 personas que laboran en la institución; aplicándose la técnica de encuesta. Las dimensiones analizadas fueron: capacidad de respuesta; seguridad; elementos tangibles; fiabilidad y empatía. Los resultados nos muestran que el liderazgo actual carece de facilidad para poder asumir decisiones; y no presenta una autonomía clara; es necesario un mayor nivel de involucramiento en las actividades a desarrollar; lo cual brindara mejores resultados en el desarrollo laboral que ejecutan.

Es necesario que las autoridades municipales diseñen y ejecuten proyectos de mayor complejidad y sustentados en el tiempo; identificando para tal efecto las necesidades y los requerimientos que brindan soluciones efectivas a los problemas que se presentan. Por otra parte, la gestión debe de implementar acciones inmediatas para alcanzar los objetivos trazados; para tal efecto se debe de destinar el presupuesto requerido; así como también exigir el tiempo de cumplimiento; se debe de tener un clima de cordialidad basados en el respeto y valores éticos; así como también mejorar las relaciones interpersonales.

Los autores concluyen que la gestión no está desarrollando de manera eficaz las acciones requeridas; esta condición exige atender las acciones que resultan prioritarias y urgentes; debido a que la evaluación que presenta la calidad de los distintos servicios no es eficiente; lo cual se evidencia por medio de los reclamos constantes de los ciudadanos que no se siente atendidos en sus procedimientos; generando pérdidas significativas de recursos y tiempo. Así mismo la correlación entre ambas variables es directa y significativa; tal como se evidencia por medio de la prueba estadística aplica que corresponde a la rho de Spearman.

Gómez (2018); analizo también la gestión administrativa y la calidad de los servicios; en la administración tributaria del municipio de Los Olivos; el objetivo fue determinar la relación que presentan ambas variables. La investigación se define como básica de tipo descriptivo – correlacional; bajo un diseño no experimental; la muestra fue de 132 personas; a quienes se les aplico un cuestionario. Los resultados nos muestran que existe correlación significativa entre ambas variables y entre cada uno de las dimensiones evaluadas: elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad y empatía. Se concluye que dicha relación es calificada como alta; lo cual demuestra la gran importancia que presenta el desarrollo de la gestión para poder atender de manera eficiente los diferentes servicios que brinda el municipio de Los Olivos.

Cabanillas (2018); también analiza la gestión institucional y la calidad de los servicios en una Unidad de Gestión Educativa Local; en un distrito de Lima; el objetivo del estudio es determinar el grado de relación entre ambas variables; considerando también las dimensiones de: gestión administrativa; gestión pedagógica y gestión comunitaria. La investigación se desarrolla bajo un paradigma cuantitativo; de tipo descriptivo – correlacional; el diseño es no experimental transversal. La técnica de investigación aplicada es la encuesta; la muestra seleccionada fue de 60 personas. Los resultados obtenidos nos muestran que existe una percepción baja entre la gestión institucional y la calidad de los servicios que brinda la UGEL; así mismo es necesaria mejorar el comportamiento que se tiene respecto a la gestión institucional, como también la pedagógica y la comunitaria; no se están alcanzando los objetivos trazados y la planificación que se realiza no es eficiente.

Reyes (2016); estudia los procesos administrativos y la gestión institucional en el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Tarqui. El objetivo es caracterizar los procesos y brindar mejores servicios; con una mayor eficiencia en los tiempos; así como también desarrollar en mayor grado la planificación y el cumplimiento de la misma. La investigación se desarrolla bajo el paradigma cuantitativo; el tipo de investigación es descriptiva; se ha hecho uso de cuestionarios.

La población con la cual se trabajó estuvo conformada por 30 sujetos. Los resultados nos muestran que: las personas no se encuentran identificadas con los objetivos institucionales; ello debido a que no han participado en su elaboración y planteamiento; por otra parte, las metas que se han establecido; no presentan indicadores claros y podrían ser calificadas como fuera del contexto institucional. Así mismo los procedimientos establecidos no se desarrollan de manera ágil y teniendo en cuenta los procedimientos normativos establecidos para tal efecto; debe de otorgarse una mayor prioridad para la atención de los sistemas administrativos de manera oportuna.

Del mismo modo es importante precisar los sistemas de control y la gestión que es requerida en atención de los recursos financieros y humanos. Cabe destacar que existe la posibilidad de poder desarrollar un sistema que permita la evaluación sobre las características de atención que recibe el ciudadano; sin embargo, se debe de tener en cuenta que es un proceso dinámico y de mejora continua. Tal como se evidencia es necesario una mayor articulación entre todos los procedimientos, ya que por ahora estos se desarrollan como procesos aislados y sin nexos entre cada área institucional de la municipalidad.

Pallaroso et al. (2018); aborda también el estudio de la gestión de calidad y la atención al ciudadano en el gobierno autónomo descentralizado de la municipalidad del cantón de San Jacinto de Buena Fe, en el 2014. El objetivo es correlacionar ambas variables y obtener la caracterización e identificación de cada una de ellas; así como también elaborar un manual de funciones y procedimientos de atención para el ciudadano. La investigación es descriptiva; de tipo no experimental transversal. La población estuvo conformada por 366 ciudadanos y 32 funcionarios municipales; se ha hecho del método inductivo – deductivo y analítico – sintético; se han aplicado cuestionarios de manera anónima. Los resultados nos muestran que la calidad de atención es percibida como regular; es decir, aún faltan aspectos que deben de mejorar; la administración se caracteriza por ser burocrática; es necesario capacidad a la ciudadanía en los procedimientos que se deben de realizar de manera rápida; en cumplimiento de un manual de funciones que facilite el desarrollo de la calidad de los servicios.

Cabe destacar que los trabajadores se sienten satisfechos por la labor que realizan; consideran que la atención que se brinda es básica; pero se es consciente que los procesos deberán de mejorar de manera paulatina; es necesario que se diseñe material impreso en el cual se presente la atención de os servicios que se requieren con un funcionamiento ágil. Se concluye que es necesario desarrollar mejores estrategias de supervisión para poder dar respuesta a las necesidades existentes en beneficio de la comunidad en general.

Bravo (2019): también investiga sobre el liderazgo y la gestión institucional el cual se desarrolla en el gobierno autónomo descentralizado de la parroquia Guayas, Ecuador, 2018. El objetivo del estudio es analizar la correlación entre ambas variables; así como también el comportamiento que presenta cada una de las dimensiones: liderazgo democrático; y el liderazgo transformacional. La investigación es cuantitativa de tipo descriptiva – correlacional; el diseño es no experimental transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta. La población fue de 60 personas. Los resultados nos muestran que no existe relación significativa entre ambas variables; y encada una de las dimensiones evaluadas; sin embargo, hay que tener en cuenta que el enfoque teórico bajo el cual se desarrolla la investigación afirma que el liderazgo favorece el desarrollo de la gestión institucional.

Holguín (2016); considera también el estudio de la gestión administrativa y el presupuesto operativo en el gobierno autónomo del catón de Quevedo en el 2015. El objetivo del estudio se centró en analizar las características que presenta la gestión administrativa; así como también su operatividad y la asignación del cumplimiento del presupuesto establecido. El estudio fue cuantitativo; en el cual se hace uso de métodos: inductivos, de síntesis y analítico; se aplicó un cuestionario a 188 personas; en la cual se estudia también las dimensiones de gestión administrativa; gestión social y gestión de la calidad. Los resultados nos muestran que el 60% de los encuestados señala que la atención de la estructura organizativa debe de permitir identificar el talento de los colaboradores; lo cual no se evidencia; así mismo debe de asignarse una mayor prioridad al nivel operativo; ya que de esta manera se lograra desarrollar

más rápidamente las asignaciones planteadas. Es necesario que los trabajadores conozcan el manual de funciones; que debe de guía el comportamiento y conducta del personal.

Se debe de tener en cuenta la correcta selección y ubicación del perfil profesional de los trabajadores; los cuales de esta manera registraran un trabajo de mayor eficiencia; se ha podido identificar que no existe duplicidad en los puestos laborales; lo cual es un factor positivo para la actual gestión; así mismo e presupuesto que se recibe debe de llegar de manera oportuna y gastarse dentro de los parámetros establecidos; en el desarrollo de las obras en atención de la comunidad en general; lo cual conlleva a la presentación oportuna de los informes requeridos para tal efecto; es necesario que se gestione el mejoramiento continuo y que de esta manera la evolución administrativa mejore sustancialmente.

Galarza (2017); también estudia la gestión administrativa y la calidad de los servicios a los ciudadanos del gobierno autónomo del cantón La Maná en el 2015. El objetivo de la investigación se centra en poder identificar las necesidades y requerimientos de la gestión; así como también las características que presenta la satisfacción de la ciudadanía. La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo; de tipo descriptivo – explicativo. La muestra estuvo conformada por 396 sujetos; se aplicó la técnica de la encuesta. Los resultados nos muestran que actualmente el servicio de atención no es eficaz y presenta muchas deficiencias; lo cual podría superarse si se hace uso de la tecnología y una distribución más operativa de la infraestructura; lo cual facilitaría la calidad de los servicios a los ciudadanos. Los servicios son calificados como deficientes; se evidencia un desempeño deficiente a nivel administrativo; falta una mayor rapidez de atención; así como también se debe de realizar acciones en función de organización y planificación para el beneficio de todos.

Los ciudadanos indican que los trabajadores del municipio no cuentan con el perfil requerido; por tanto, no son competentes; existen muchas dificultades a nivel administrativo; debiendo desarrollar con mayor urgencia el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación; lo cual a su vez implica la atención de capacitación

para el personal que labora en la municipalidad; lo que se busca y pretende es una mayor agilidad en el desarrollo de todos los procesos establecidos; esto dotara de una mayor modernidad a la institución y mayor eficacia en la atención de los ciudadanos.

Los enfoques teóricos a tener en cuenta para el desarrollo y evolución de la gestión institucional presentan muchos cambios y personajes que han gobernado de manera satisfactoria, logrando tener una buena organización en su institución. Desde la aparición del hombre en la tierra, han surgido innumerables cambios en la naturaleza, desde la organización de sus bandas, hasta la creación de grandes inventos, que le han permitido perfeccionarse, seguir modelos, ideales y desarrollarse dentro de una comunidad que espera gobernantes líderes capaces de conducirlos hacia el progreso.

Nicholls (2008) indica que a gestión se entiende como los mecanismos de control que debe garantizar que no existe la posibilidad de evasión de la norma o plan. Así pues, determina que la gestión involucra la acción para cumplir las metas institucionales.

De la Torre (2014) afirma que en este enfoque la a gestión municipal abarca diversas actividades ejecutadas orientadas a lograr los objetivos de la institución, mediante la interacción de las personas los recursos materiales y económicos.

Rivera (2016) considera que en este enfoque la gestión se pone en práctica en los gobiernos con la finalidad de solucionar los reclamos y solicitudes de la población, de esta manera se instituye las relaciones entre el gobierno, la población y otras instituciones.

Se debe de considerar también el enfoque burocrático; el cual de acuerdo con Gallegos (2004) señala que este enfoque es conocido como enfoque tradicional, el cual es el que enfatiza la dimensión institucional de la organización o institución, guiada por las normas, expectativas y reglamento burocrático para realizar un trámite.

Martínez (2016) indica que la burocracia es el sistema administrativo de la institución en ejercicio, sin embargo, la burocracia no sólo es el hecho coactivo, sino que regula

también aspectos económicos y jurídicos, debiendo su preponderancia a los procesos de racionalización económica y política.

Vélez (2007) indica que en este enfoque la burocracia está representada por la estructura administrativa y de personal de una corporación. Las entidades se rigen por su jerarquización para cumplir sus funciones basadas en un reglamento interno.

Por otra parte, se deberá de tener en cuenta el enfoque gerencial; ya que al hablar de la gerencia en el ámbito de la administración, es referir a la organización, equipo de trabajo y funcionamiento de las instituciones o empresas. Por ello Palladino (1999) indica que esta tendencia traza los propósitos, metas de la institución y que además es necesario seguir procedimientos, utilizar los recursos necesarios y la distribución de responsabilidades para alcanzar los objetivos propuestos por la institución.

Aguilera (2000) señala que este enfoque pretende ayudar a focalizar las acciones en las decisiones respecto a los aspectos críticos que incide en la eficacia de la institución. En especial la atención en el contraste de la optimización de la organización.

Baltodano, Arguedas & Picón (2001) señalaron que se esta tendencia debe construir una visión compartida con todos los integrantes de la organización, creando un alto compromiso de todos sus miembros, generando na relación de confianza entre directivos y empleados, llevando a la organización a mostrar mejores resultados en su funcionamiento.

La teoría explica que la autoridad viene hacer el elemento fundamental dentro de una institución para dirigir, guiar y gobernar a una sociedad, siendo una característica principal el orientar el comportamiento tanto personal como colectivo de sus trabajadores, con el fin de manejar de forma correcta una organización.

Fort & Montero (2013) indica que un individuo que tiene seguridad, firmeza, aplomo, demostrando potestad en cada gestión que realiza es una persona con autoridad. Presenta un sentido de superioridad que debe estar por encima de los demás, tiene que ser práctico al momento de explicar, observar a aquella persona que no

comprenda una situación; debe emplear un discurso elocuente y convincente hacia los ciudadanos. Una autoridad debe ser un líder que tenga capacidad para crear temor, respeto en los trabajadores o grupo en una sociedad.

Cruz (2008) señala que la autoridad al respaldarse en el conocimiento de la entidad y en las funciones que desempeñará, logrará mayores sucesos, porque así va a encontrar los medios y la colaboración eficiente para realizar sus funciones.

Cruz (2009) manifiesta que la autoridad en el comportamiento administrativo se explica por la relación de mando y de obediencia aspirando a la cooperación de los subordinados, quienes asumen su función, al margen de los elementos de dominio.

Visto esto, la autoridad tiene el privilegio de influir directa o indirectamente en las personas o grupos de la sociedad que lidera, además puede encontrar los mecanismos de participación para que todos realicen sus responsabilidades. El ejercer una verdadera autoridad se evitan problemas y se mejora la situación laboral, teniendo cada uno en claro cuáles son sus funciones. Es por ello que la autoridad puede ordenar a sus subordinados que trabajen en conjunto en el desarrollo y bien de la institución.

Como teoría específica el estudio se ha tomado a la teoría de la calidad de Deming (1950), en el desarrollo de la investigación se sustenta en la teoría de la calidad, pues él ha argumentado que, como el conjunto de las características que son señales de un servicio valedero sustentado en satisfacer las necesidades establecidas. (Carro y Gonzáles, 2015). Del mismo modo la administración presenta una característica de calidad que reside en la prevención, terminando con los problemas antes de que aparezcan.

En esa perspectiva se nota que la materia que se acerca a la operación del sistema de calidad es la más conocida sobre la misma, por eso es importante su participación para lograr la calidad total, de esta manera la gerencia se debe centrar en el cliente, por lo que el autor de esta teoría indica que el 90% de la problemática de la organización se genera por los procesos.

Vargas y Aldana (2014) mencionan que la teoría de Deming se destaca catorce principios de desarrollo de la competitividad y productividad, por lo que es considerado el padre de la administración moderna.

Atocha (2017) indica que esta teoría perfeccionó la calidad mediante el control estadístico, llevando a la revolución a las empresas japonesas, indicando que la calidad lleva más productividad cuando se mejora las utilidades de las máquinas.

Farro (2001) señala que la gestión institucional es la capacidad que tiene una institución para desarrollar y efectuar su plan de trabajo, por medio del presupuesto establecido por la entidad, desarticulando los últimos resultados, a través de los planes operativos. Esto se verá reflejado sobre la parte estratégica contemplada en los instrumentos de gestión.

La gestión institucional es definida por Benavides (2011) como aquella que orienta, conduce de forma absoluta los recursos de la entidad mediante los diversos tipos de gestiones como: gestión social enfocada en el aprendizaje colectivo, que busca el beneficio de la sociedad, a través de planificación y organización de proyectos. Gestión administrativa aquella que permite el incremento de competitividad, producción y apoyo colectivo dentro de la institución. En cambio, la gestión de calidad busca la perfección a través de estándares de calidad, brindar un servicio eficiente, generando confianza y satisfacción para la entidad y usuarios, logrando cumplir las metas en el tiempo establecido, desarrollando cada uno de los tipos de gestiones.

Barbarán (2013) señala que la gestión proviene del mundo empresarial, definiéndola como el cumplimiento de mecanismos, acciones y monitoreo de medidas necesarias para cumplir con las metas de la institución, generando un compromiso de sus integrantes con la entidad. También está relacionada con los principios, valores y eficiencia de las acciones que se realizan, esto supone que la conducción de la institución aplica técnicas que regulen la gestión para el desarrollo de la misma y el logro de objetivos.

Romero (2013) indica que la organización es la elaboración teórica y práctica del contexto, cuyo entorno muestra un ambiente real de las personas con objetivos bien definidos, siendo consciente de sus limitaciones. Por otro lado, la organización es vista tal como es dentro de una realidad.

Lusthaus (2002) define la organización como la amplitud de estructura fundamental, aportando un desempeño máximo para la entidad y tiene la capacidad para repartir las responsabilidades y asignar tareas a los trabajadores de la organización.

El autor indica que la estructura organizativa está ligada a dos situaciones como: la estructura de gobernabilidad: Esta situación representa la capacidad de los sistemas que integran la organización. En esta estructura los inconvenientes se solucionan de forma oportuna, fijándose las reglas y políticas de la institución, donde se le da trámite al presupuesto con los que se manejan los proyectos, logrando resultados satisfactorios. La distribución operativa: Situación en la que transforma y convierte los recursos de la institución en fortunas para lograr las metas propuestas por la organización.

Chiavenato (2004) refiere que se puede tener como estable o inestable la cultura organizacional, debido a que presenta variaciones en el tiempo transcurrido, así también cambios internos de la institución como externos.

La planificación estratégica, es considerada un elemento esencial dentro de la gestión que realiza una institución, con el fin de cumplir las actividades propuestas, siendo de carácter continuo, teniendo en cuenta un cúmulo de fases que ayuden a analizar el contexto de la institución, siendo la forma de plantear los objetivos, realizando un conjunto de acciones para lograr los objetivos. La planificación estratégica consideró los siguientes indicadores como el diagnóstico de proyectos; este refiere al estudio del proyecto o plan que se quiere llevar a cabo, permite conocer el contexto donde se realizara, así poder evaluar riesgos y problemas posibles a considerar. (Alvarado, 1999).

La elaboración de proyectos; esta referido a la realización de proyectos, estos deben contar con reglas normas que garanticen su conforme desarrollo, esto es importante porque dependerá de esto para evitar peligros en su desarrollo, por ello se debe planificar adecuadamente los mismos. (Alvarado, 1999).

Del mismo modo las priorizaciones de los problemas están referidos a la evaluación de los proyectos, teniendo en cuenta los posibles problemas que pudieran surgir, priorizando y teniendo en cuenta aquellos que pueden ser perjudiciales y así solucionarlos oportunamente. (Alvarado, 1999).

Dentro de los diferentes tipos de gestión municipal tenemos los siguientes: desarrollo y gestión institucional: ello abarca la gestión financiera, así como también el control interno de la organización, el desarrollo del empleo administrativo, el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la gestión de los recursos humanos. (Arroyo, 2016).

La gestión de servicios: se refiere al camino o gestión vial para conducir a la organización a brindar mejores servicios. Por otra la planificación y la participación; constituyen un muy punto importante en las municipalidades junto con la participación ciudadana, dependiendo de una buena y correcta gestión municipal para que haya una rendición de cuentas transparente. La gestión del desarrollo municipal; es percibida por medio de los resultados que se observan de manera directa; por ejemplo, como el almacenamiento y tratamiento de residuos sólidos, también la limpieza pública. Por último, la gestión de los servicios sociales; es percibida por los ciudadanos a través de las obras de ornato que se realizan en la ciudad, del mismo modo la atención y servicio brindado, así también las obras sociales que se puedan realizar. (Arroyo, 2016).

Hay que tener en cuenta que la calidad de los servicios ha sido definida por muchos autores, entre ellos Deming (1989) indica a la calidad de servicio como la satisfacción que tienen los clientes respecto al servicio brindado o aparato elaborado, si es que tiene alguna opinión que dar lo hará desde la insatisfacción o la satisfacción que sienta.

Del mismo modo la calidad de los servicios es referida a la satisfacción que es proporcionada al cliente mediante un servicio. Viene hacer la capacidad de acoger en su totalidad al cliente en sus expectativas, necesidades y exigencias. (Álvarez, Chaparro, & Bernal, 2014).

Para Seto (2004) indicó que la calidad de servicio se refiere a comparar lo que se recibe y lo que se espera recibir satisfaciendo las expectativas y anhelos. Por otra parte, se debe de precisar que la calidad de servicio contiene ciertas, características, elementos y aspectos que posee un producto o servicio, guardando relación con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. (Equipo vértice 2010)

También se debe de considerar los factores que son requeridos para poder desarrollar la calidad de los servicios: para Faya, A. y Falla, A. (2015) refieren a los clientes importantes para la organización, es decir aquellos beneficiarios que han sido orientados en sus servicios por la institución, teniendo una relación estrecha con la empresa.

El nivel de excelencia: este factor hace referencia de que la calidad tiene que buscar abordar los problemas de la clientela, expectativas de mercado, otro factor fundamental es el tiempo como estándar de seguridad de la alta dignidad de la institución, ya que, si un producto o servicio es realizado en el tiempo esperado, el cliente se hará a la idea de lo responsable que es la organización y es por esta razón por la que las empresas se preocupan por satisfacer a sus clientes.

Hay que tener en cuenta que la conformidad; es un factor que hace referencia a la perfección que se debe encontrar un servicio, por ello no solo cuenta la ubicación de las empresas para que sea excelente, sino la a atención y el brindar el servicio de calidad en cualquier espacio y tiempo.

Dentro de los elementos del servicio al cliente, Riveros (2007) señala que la calidad de servicio va a depender de los métodos que se realicen para lograr las expectativas y necesidades. Los elementos del servicio al cliente son: relación cara a cara; la

relación existente con la clientela; correspondencia, pedidos y resultados; y por último instalaciones.

Para Casermeiro (2014) refiere que las calidades de los servicios se organizan conforme a las disposiciones reglamentarias, con el objetivo de satisfacer las necesidades colectivas a través de la administración pública. Quiroga (2014) manifiesta que un elemento básico del servicio es la consistencia que permite mantener el nivel de servicio de manera constante y continua en el tiempo, siendo este un servicio agradable, respetuoso y correcto. Israel (2011) considera que hay una relación entre la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción por recibirlo, por lo que, al brindarse un servicio confiable, transparente y oportuno, mejorara la satisfacción por el usuario.

La situación de la calidad de servicio guarda una estrecha relación con la satisfacción, siendo una ventana fundamental en el provisor del servicio para que trabaje acciones relacionadas a multiplicar la calidad del servicio, logrando así la satisfacción por parte de los usuarios.

Para poder tener una mayor visión al respecto se debe comprender que las dimensiones que abarca la variable gestión institucional está dado por: la gestión administrativa; la gestión social y la gestión de calidad.

Beaumont (2016) señala que la gestión social es el proceso que conlleva a ciertos resultados establecidos, siendo esta un medio para instaurar un valor sindical, teniendo en cuenta el servicio organizacional, creando mecanismos para el desarrollo de habilidades del grupo que conducen un ente, dando algunas propuestas que se tiene que tomar en cuenta para la ejecución de actividades.

Pérez (2017) la gestión social comprende un conjunto de características incluidas en una sociedad, en ella se producen todos los proyectos que tienen que ver con el desarrollo de una sociedad, permitiendo a los individuos la colonización de su sentido de pertenencia, participación y revisión, esto crea un mejoramiento en los esquemas.

El comunicarse efectivamente es importante en la sociedad, porque es una cualidad que tiene el ser humano para poder relacionarse con los demás.

Correa, Álvarez & Correa (2005) refieren que la gestión social es trascendental para las organizaciones, porque está referida a la interacción entre la comunidad y la institución, relacionado al medio social y productivo de desarrollo. Esta dimensión es fundamental porque permite a las personas organizarse, comunicarse y entenderse por medio de la comunicación, permite al líder o jefe de una organización convencer a los demás sobre el trabajo que se realiza, siendo este un trabajo transparente y en coordinación con la sociedad.

Santillán & Villanueva (2013) manifiestan que la gestión administrativa es el núcleo para el desarrollo de una empresa, porque por medio de esta se buscan solucionar problemas administrativos, cumpliéndose las operaciones de forma eficaz, estableciendo soluciones a las actividades y no presenten dificultades al momento de desarrollarlas. Persistentemente se plantea metas, misión y visión de una organización con el fin de lograrlos.

Marín & Atencio (2008) señalan que la gestión administrativa se apodera de las funciones de una administración, descifrando las metas propuestas por la entidad, se tiene en cuenta algunos elementos importantes dentro del ámbito de la gestión, destacando la planeación, organización, coordinación, control y orientación que se desarrollan en cada una de las áreas de la empresa, alcanzando las metas, siguiendo un patrón de regularidad para controlar las normas de las operaciones.

Huayllani (2018) menciona que en esta dimensión están inmersas las estrategias y acciones de la conducción de los recursos materiales, humanos, económicos y control de información, en relación a los integrantes de la institución, así pues, contempla la normatividad y el cumplimiento de funciones con el objetivo de beneficiar el funcionamiento adecuado de la organización. Esta dimensión es la medula principal de una organización o empresa, porque permite solucionar de manera eficaz un problema y alcanzar los objetivos y metas que se ha planteado la institución.

Zuriñe (2012) menciona que la gestión de calidad establece indicadores que toda organización debe cumplir, entre estos tenemos la estructuración, desarrollo y evaluación de calidad, acciones a las que se añaden la dirección y la justificación, con el fin de lograr el perfeccionamiento continuo de la organización. Se debe tener en cuenta para el desarrollo de las actividades la funcionalidad de estas y que estén en el campo de la calidad, manteniendo acciones relacionadas a sus funciones. En toda gestión siempre se evalúa ciertos criterios de la organización, para establecer guías o modelos en caso de que exista un decrecimiento de la empresa, señalando que el esquema es el instrumento más no el desenlace.

Herrera (2008) indica que hablar de gestión de calidad está relacionada de un conjunto de actividades con la virtud para descubrir en una empresa su sistema de calidad, relacionándose con los objetivos y metas propuestos por la organización, llevados por el camino de la perfección ante situaciones relacionadas a la calidad, puestas en práctica para mejorar la empresa o institución, todo esto está relacionado con los estándares de calidad. Instalar criterios que se ajusten a las políticas de eficacia, permite clarificar las pautas a alcanzar para plantear un buen servicio.

Camizón (2006) indica que la gestión de calidad se ha convertido en un requerimiento necesario para la organización. Existen elementos causantes que la calidad sea un componente indispensable para el desarrollo y capacidad de la organización.

Por otra parte, las dimensiones que se encuentran asociadas a la medición de la calidad de los servicios; están dadas por la capacidad de respuesta; los elementos tangibles, la fiabilidad, la seguridad y la empatía. Los elementos tangibles se refieren a los dispositivos que son visibles y palpables dentro de una institución, ayudando al desarrollo y logrando la satisfacción al crear nuevas estrategias, métodos de enlace entre colaboradores y clientela. (Equipo vértice, 2010)

Del mismo modo la capacidad de respuesta: esta dimensión hace referencia al sondeo de interrogantes que realizan los clientes, es decir la capacidad de saber satisfacer sus necesidades, haciéndolo de forma puntual y rápida. (Equipo vértice, 2010). La

fiabilidad: hace referencia al modo inalterable en que se ofrece el servicio, pues el mismo debe desarrollar acciones que garanticen la satisfacción por parte de la clientela. (Equipo vértice, 2010)

Por último, la empatía: la dimensión trata de que la empresa se coloca en el lugar del cliente para brindarle un servicio de calidad, permitiendo lograr grados satisfactorios en las expectativas de ellos. Y la seguridad; trata de la información que maneja la organización de los servicios que ofrece, asimismo del aprendizaje y confianza que los colaboradores brindan al ofrecer los servicios. (Equipo vértice, 2010).

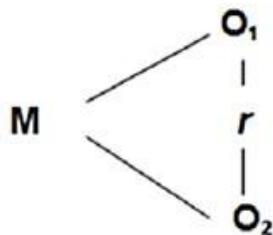
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación se basa en el desarrollo del cuantitativo, el cual se orienta en la medición numérica de las variables de estudio y las dimensiones con sus respectivos indicadores sobre la gestión institucional y calidad de servicio. De acuerdo con Hernández (2016); la investigación se define como descriptiva y correlacional, porque mediante el mismo se describirán los fenómenos a investigar en el tema relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio, además permite determinar y comparar, dimensiones e indicadores a medir.

El diseño de investigación es calificado como no experimental, asimismo cabe mencionar que no se ha experimentado con las variables de estudio y se analizaron cómo se presentaron en la realidad. Es decir, no existe ningún tipo de manipulación directa de las variables de estudio. El diseño aplicado es el transversal; lo cual implica administrar los instrumentos de investigación en un solo momento y tiempo determinado; para su posterior interpretación y análisis requerido.

Se establece con la siguiente formula:



Dónde:

M: Trabajadores del gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo.

O1: Gestión institucional

O2: Calidad de servicio

r: relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Gestión institucional

Definición conceptual:

Benavides (2011) señala que la gestión institucional es aquella que orienta, conduce de forma absoluta los recursos de la entidad mediante los diversos tipos de gestiones como: gestión social enfocada en el aprendizaje colectivo, que busca el beneficio de la sociedad, a través de planificación y organización de proyectos. Gestión administrativa aquella que permite el incremento de competitividad, producción y apoyo colectivo dentro de la institución. En cambio, la gestión de calidad busca la perfección a través de estándares de calidad, brindar un servicio eficiente, generando confianza y satisfacción para la entidad y usuarios, logrando cumplir las metas en el tiempo establecido, desarrollando cada uno de los tipos de gestiones.

La gestión institucional es el nexo que concreta las operaciones, acciones que se han planificado y estructurado dentro de la entidad; donde se hacen los requerimientos y disposiciones de los recursos humanos y económicos para mejorar su proceso y competencias de la institución.

La escala de calificación de la variable es ordinal y se aplica la evaluación de Likert.

Variable 2: Calidad de servicio.

La calidad de servicio es la satisfacción que siente el usuario por la atención a sus necesidades por el servicio o producto que se le brinda, tenido en cuenta las características de este. La calidad de servicio contiene ciertas, características, elementos y aspectos que posee un producto o servicio, guardando relación con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. (Equipo vértice 2010).

Definición operacional: sobre la variable calidad de los servicios está dado por: los elementos tangibles; la capacidad de respuesta frente a hechos concretos; la seguridad; la empatía y la seguridad.

La escala de calificación de la variable es ordinal y se aplica la evaluación de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población del presente estudio estuvo conformada por los 261 trabajadores y el personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado de la municipal de Quevedo, los cuales se dividen en atención al sexo en 136 hombres y 125 mujeres. Así mismo se ha considerada a cada uno de los jefes de las diferentes áreas administrativas de la municipal y a los colaboradores que brindan sus servicios laborales en las distintas áreas y que desarrollan sus responsabilidades asignadas; en la estructura organizacional.

Tabla 1

Población del Gobierno Autónomo Municipal de Quevedo 2019.

Departamento	Hombres	Mujeres	Total
Dirección administrativa	54	11	65
Dirección de desarrollo social	9	61	70
Dirección de planificación y gestión institucional	2	2	4
Dirección de talento humano	49	12	61
Dirección financiera	15	34	49
Procuraduría sindical	7	5	12
TOTAL	136	125	261

Nota: Elaborado por: Luxy Maribel, Vera Limones.

Se trabajará con muestreo probabilístico aleatorio simple, por lo que todos los miembros que integran la población del presente estudio enfrentan la contingencia de ser seleccionados, considerando las características poblacionales y muestrales tal como manifiesta Hernández, Fernández & Baptista (2010).

Los criterios a tener en cuenta respecto a la exclusión; se observa lo siguiente: que debido a cuestiones en el orden operativo; no se ha considerado a los colaboradores que no han expresado su conformidad en la participación por medio del consentimiento

informado; lo cual refleja su voluntad participativa; del mismo modo se respeta el criterio de confidencialidad de los datos y el anonimato de los mismos; y por último criterios de exclusión está dado por el personal que no tiene más de un año laborando en la municipalidad no ha sido seleccionado para el desarrollo del presente estudio; así como también aquellos que se encuentran de licencia o en uso de su periodo vacacional.

La muestra está compuesta por 156 trabajadores y funcionarios en total; para tal efecto se ha hecho uso de una fórmula para muestras finitas; cabe precisar una vez más que los participantes han sido considerados de acuerdo al criterio de inclusión.

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

$$n = \frac{1.96 \times 1.96 \times 261 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (261-1) + 1.96 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n=156$$

Donde:

$$N = 261$$

$$Z^2 = 1,96$$

$$p = 0,50$$

$$q = 0,50$$

$$e = 0,05$$

Tabla 2.

Muestra del gobierno autónomo municipal de Quevedo, 2019.

Departamento	Hombres	Mujeres	Total
Dirección administrativa	34	5	22
Dirección de desarrollo social	5	36	37
Dirección de planificación y gestión institucional	2	2	4

Dirección de talento humano	30	6	36
Dirección financiera	6	18	45
Procuraduría sindical	7	5	12
TOTAL	84	72	156

Nota: Información proporcionada por la Oficina de Personal del GAD municipal de Quevedo 2019.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica de investigación aplicada es la encuesta; la cual presenta como objetivo la recolección de la información de manera directa de las fuentes seleccionadas para tal efecto; el cuestionario que responde a la estructura de la operacionalización de las variables atendiendo a las dimensiones e indicadores; nos permiten evaluar de manera directa el comportamiento que presenta dicho estudio. Se ha hecho uso de dos cuestionarios presentados por separado para cada una de las variables.

El proceso de validación del contenido; se ha realizado haciendo uso de la evaluación de tres expertos que han brindado su experiencia en la calificación de los instrumentos que han sido diseñados para el presente estudio; los cuales han brindado su asesoría en la mejora de la construcción de los mismos; ellos son: Betty Gonzales Osorio Phd en docente investigadora, Yenny Torres Navarrete Pdh en investigación y Delsito Zambrano García Phd en docencia de investigación universitaria.

Así mismo la validez de criterio que corresponde a las variables del presente estudio; se ha desarrollado en atención de la construcción del marco teórico junto con las dimensiones e indicadores que se presentan en la matriz de operacionalización, para la variable gestión institucional se tomaron las tres dimensiones con nueve indicadores teniendo en cuenta a (Benavides 2011) y para la calidad de servicio con cinco dimensiones y diez indicadores tomados de (Equipo vértice 2010). Asimismo, las teorías consultadas fueron la teoría de la autoridad y la de la calidad propuestas por (Barnard 1938 & Deming 1950).

Respecto a la validez de constructo cada una de las variables están respaldadas por autores debidamente citados. La variable gestión institucional está respaldada bajo los conceptos de Farro (2001), Benavides (2011), Barbarán (2013), entre otros mientras que para la variable calidad del servicio está respaldada bajo los conceptos de Álvarez, Chaparro, & Bernal, (2014), Seto (2004), Equipo vértice (2010). Cada una de estas variables está relacionada con los distintos conceptos, elementos (Planificación estratégica, tipos de gestión municipal, organización, factores para una calidad de servicio, elementos, elementos del servicio al cliente, etc.) y sus dimensiones e indicadores se relacionan por lo que garantizan la validez.

La verificar la confiabilidad de los instrumentos; se ha realizado por medio de la aplicación de una prueba piloto; cuyo factor de análisis ha sido el llamado alfa de Cronbach; el valor obtenido en el cuestionario respecto a la gestión institucional fue de 0,730 puntos; lo cual implica un nivel alto de confiabilidad. En el caso del segundo cuestionario referente a la calidad de los servicios el valor del alfa de Cronbach fue de 0,927 puntos; también calificado como un valor altamente confiable. Los procesamientos se realizaron haciendo uso del SPSS.

3.5. Procedimiento.

La realización de los procedimientos de recojo de información tiene como base la elaboración del presente marco teórico; así como también el sustento de los estudios previos que nos permitirán orientar la discusión de los resultados obtenidos. por otra parte, la selección de la muestra es importante desarrollarla debido a que la población presenta valores muy altos. Del mismo modo el procesamiento de la información tiene como base la atención de la estadística descriptiva; considerando una explicación del contexto de los resultados que presentan las variables. Los instrumentos han sido elaborados en atención del proceso de operacionalización de las variables como ya se ha mencionado; considerando las dimensiones e indicadores de acuerdo a las variables. La validación de los procedimientos se desarrolló por juicio de expertos y la aplicación de la prueba piloto; la cual presenta un valor alto de confiabilidad.

3.6. Método de análisis de datos.

El análisis de los resultados se ha desarrollado teniendo en cuenta la atención de las pruebas previas; entre la que destaca la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cuyo objetivo es poder determinar que los datos de la muestra seleccionada presentan una distribución normal; esta prueba ha sido desarrollada por medio de la aplicación del SPSS. Así mismo se preciosa que la estadística utilizada es básica y se ha hecho uso de tablas de frecuencias y porcentajes; para las pruebas de correlación se ha tenido la aplicación de la rho de Spearman.

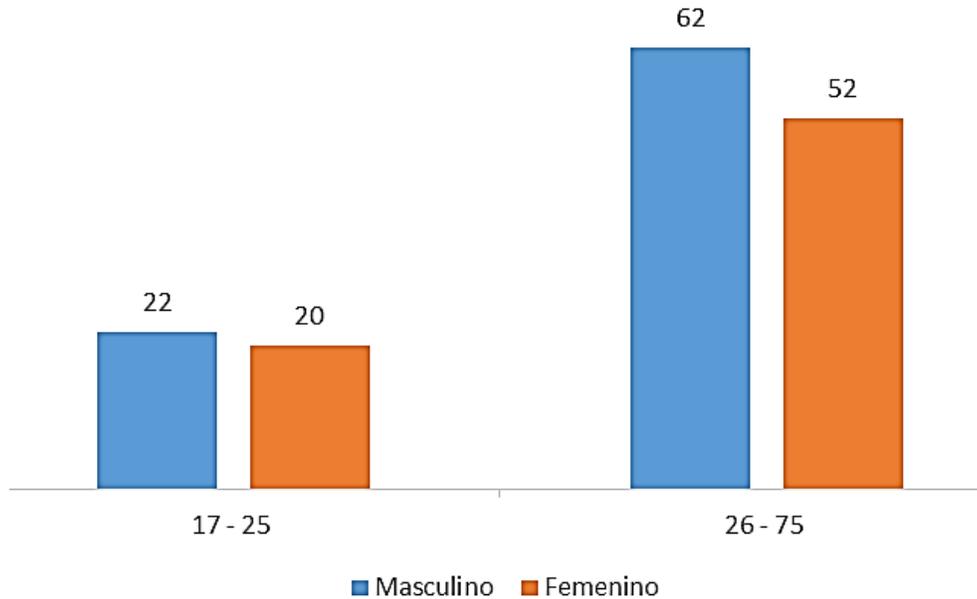
3.7. Aspectos éticos.

La investigación tiene como punto de partida el conocimiento y permiso respectivo del gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo; para tal efecto se ha mantenido la confidencialidad de la información proporcionada por las diferentes personas que son fuente de información. Cabe destacar que se ha mantenido el principio de respeto de las fuentes de información, así como la construcción de las citas y referencias bibliográficas; así mismo se cumple con el criterio establecido por la Guía de presentación de trabajos de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; así también la aplicación del software Turnitin. Los resultados son presentados de manera objetiva y sin ningún tipo de sesgo; atendiendo el principio de la ética profesional.

IV. RESULTADOS

Figura 1

Distribución de participantes por rangos de edad y género.



Nota: Elaborado por: Luxy Maribel, Vera Limones.

Los resultados que se describen en la figura 1; en la cual se presenta el número de participantes en el desarrollo del estudio investigativo; atendido por el rango de edad y la distribución del sexo. Hay un total de 114 participantes que pertenecen al sexo masculino y 42 al sexo femenino. Así mismo tenemos que en atención al rango de distribución de edad la mayor frecuencia se presenta entre los 26 y 75 años; de los cuáles 62 pertenecen al sexo masculino y 52 al femenino. El rango de menor edad está dado por el intervalo etario entre los 17 a 25 años; de los cuales 22 son sujetos masculinos y 20 femeninos.

Objetivo general

Establecer la relación entre gestión institucional y calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Tabla 3

Resultado por intervalo entre la gestión institucional y la calidad de los servicios.

		Variable calidad de servicio		Total	
		Regular	Buena		
Variable gestión institucional	Regular	Recuento	4	6	10
		% del total	2,6%	3,8%	6,4%
	Buena	Recuento	49	97	146
		% del total	31,4%	62,2%	93,6%
Total		Recuento	53	103	156
		% del total	34,0%	66,0%	100%

Nota: Elaborado por: Luxy Maribel, Vera Limones.

Los porcentajes obtenidos que se detallan en la tabla 3 nos permite declarar que el 62,2% de los trabajadores de gobierno autónomo descentralizado de la municipal de Quevedo, en el presente año, catalogan como bueno las características que presenta la calidad de los servicios, lo que indica que en el municipio se implementan de nuevas tecnologías, atienden con frecuencia a los usuarios, muestran respeto a los demás, se comprometen con brindar un buen servicio, el mismo porcentaje de personas califican como buena el desarrollo de la actual gestión institucional, pues reflexionan que se planifican proyectos, se busca beneficiar a la población, se desarrolla la competitividad, busca mejorar la calidad de atención.

Por otro lado un 2,6% de trabajadores califican como regular la calidad de servicio, por lo que los trabajadores algunas veces se implementan de nuevas tecnologías, atienden con frecuencia a los usuarios, muestran respeto a los demás, se comprometen con brindar un buen servicio, el mismo porcentaje califican como regular la gestión institucional, pues consideran que se a veces se planifican proyectos, buscan beneficiar a la población, desarrollan la competitividad, buscan mejorar la calidad de atención.

Objetivo específico 1.

Identificar la relación entre gestión social y calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Tabla 4.

Relación de la gestión social y calidad de los servicios.

		Variable: Calidad de los servicios			Total
		Regular	Buena		
Dimensión gestión social	Regular	Recuento	16	22	38
		% del total	10,3%	14,1%	24,4%
	Buena	Recuento	37	81	118
		% del total	23,7%	51,9%	75,6%
Total	Recuento	53	103	156	
	% del total	34,0%	66,0%	100,0%	

Nota: Elaborado por: Luxy Maribel, Vera Limones.

Los resultados que se describen en la tabla 4; nos muestran que el 51,9% de trabajadores, califican como buena la calidad de servicio, esto indica que se implementan de nuevas tecnologías, atienden con frecuencia a los usuarios, muestran respeto a los demás, se comprometen con brindar un buen servicio, el mismo porcentaje califica como bueno la dimensión gestión social, indicando que se enfatiza en la gestión social, atendiendo la planificación de proyectos en beneficio de los usuarios, ya que se pretende el beneficio de la comunidad.

Por otro lado un 10,3% de trabajadores califican como regular la calidad de servicio, por lo que los trabajadores algunas veces se implementan de nuevas tecnologías, atienden con frecuencia a los usuarios, muestran respeto a los demás, se comprometen con brindar un buen servicio, así pues este mismo porcentaje califica como regular a la gestión social, pues manifiestan que algunas veces se planifican

proyectos, buscan beneficiar a la población, desarrollan la competitividad, buscan mejorar la calidad de atención.

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Tabla 5

Relación de la gestión administrativa y calidad de los servicios.

			Variable calidad de los servicios		Total
			Regular	Buena	
Dimensión gestión administrativa	Regular	Recuento	17	25	42
		% del total	10,9%	16,0%	26,9%
	Buena	Recuento	36	78	114
		% del total	23,1%	50,0%	73,1%
Total		Recuento	53	103	156
		% del total	34,0%	66,0%	100,0%

Nota: Elaborado por: Luxy Maribel, Vera Limones.

En la tabla 5 se evidencia que el 50% de los participantes, califican como buena la calidad de servicio, lo que indica que los trabajadores implementan de nuevas tecnologías, atienden con frecuencia a los usuarios, muestran respeto a los demás, se comprometen con brindar un buen servicio, el mismo porcentaje califican en nivel bueno la dimensión gestión administrativa, pues consideran que hay un espíritu de competencia, se busca el trabajo en equipo y se busca el manejo de medidas en la administración.

Por otro lado un 10,9% de los encuestados califican como regular a la calidad de los servicios, ellos manifiestan que se poco se implementan las nuevas tecnologías, pocas veces atienden a los usuarios, a veces muestran respeto a los demás y a veces se

comprometen con brindar un buen servicio, ese mismo porcentaje califica como regular a la dimensión gestión admirativa, considerando que algunas veces existe un espíritu de competencia, buscan un trabajo en equipo, pocas veces manejan medidas de administración.

Objetivo específico 3

Identificar la relación entre gestión de calidad y calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Tabla 6

Relación de la gestión de calidad y calidad de los servicios.

		Variable calidad de los servicios			Total
		Regular	Buena		
Dimensión gestión de la calidad	Regular	Recuento	13	16	29
		% del total	8,3%	10,3%	18,6%
	Buena	Recuento	40	87	127
		% del total	25,6%	55,8%	81,4%
Total		Recuento	53	103	156
		% del total	34,0%	66,0%	100,0%

Nota: Elaborado por: Luxy Maribel, Vera Limones.

En la tabla 6 se muestra que el 55,8% de los trabajadores, perciben como buena la calidad de los servicios, significando que implementan de nuevas tecnologías, atienden con frecuencia a los usuarios, muestran respeto a los demás, se comprometen con brindar un buen servicio, el mismo porcentaje califican como buena la gestión de calidad, por lo que mencionan que se busca a través de las leyes propias los niveles de calidad para una mejor gestión, brindar un servicio oportuno, tener un verdadero liderazgo.

Por otro lado un 8,3% de los trabajadores califican como regular la calidad de servicio, ellos señalan que algunas veces se implementan nuevas tecnologías, a veces

atienden a los usuarios, pocas veces muestran respeto a los demás y casi nunca se comprometen con brindar un buen servicio, este mismo porcentaje califican también como regular a la gestión de calidad, por lo que consideran que algunas veces se buscan a través de las leyes propias los niveles de calidad para una mejor gestión, a veces brindan un servicio oportuno, falta un verdadero liderazgo.

Prueba de hipótesis: Hipótesis general

Hi: La gestión institucional se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios que brinda el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Ho: La gestión institucional no se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios que brinda el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Tabla 7.

Correlación entre la gestión institucional y la calidad de servicio.

Rho de Spearman		Gestión institucional	Calidad de servicio
Gestión institucional	Coeficiente de correlación	1,000	0,283**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	Número	156	156
Calidad de los servicios	Coeficiente de correlación	0,283**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	Número	156	156

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

Nota: Elaborado por: Luxy Maribel, Vera Limones.

En los resultados que se describen en la tabla 7; se tiene que la correlación entre la gestión institucional y la calidad de los servicios; en atención a 156 participantes estudiados. Se tiene que el llamado “p” valor o significancia bilateral; presenta el valor de 0,000; lo cual es comparable con el parámetro establecido por el SPSS; cuyo valor

es del 1% equivalente a 0,01 puntos. De tal manera que a poder comparar dicho valor menos al 0,01 punto; se puede rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; por tanto, se afirma que: la gestión institucional no se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios. El valor de la correlación de la rho de Spearman, es de 0,327 puntos; lo cual implica que la correlación es calificada como baja, pero positiva.

Hipótesis específica 1.

Hi: La gestión social se relaciona de forma significativa con la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Ho: La gestión social no se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Tabla 8

Correlación entre la gestión social y la calidad de los servicios.

	Rho de Spearman	Gestión social	Calidad de servicio
Gestión social	Coeficiente de correlación	1,000	0,327**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	Número	156	156
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,327**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	Número	156	156

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

Nota: Elaborado por: Luxy Maribel, Vera Limones.

Los resultados que se presentan en la tabla 8; nos muestran que la correlación entre la gestión social y la calidad de los servicios; se aplicó a 156 encuestados. Por tal razón el llamado “p” valor que se encuentra asociado a la significatividad bilateral fue de 0,000 puntos; comparándolo con el resultado que presenta el SPSS (1% = 0,01). Habiéndose logrado la comparación menor al valor de 0,01 puntos, entonces se

desecha la hipótesis nula específica 1; aceptando la hipótesis alternativa; es decir, la gestión social se relaciona significativamente con la calidad de servicio. El valor obtenido en la correlación fue de 0,327 puntos el cual es una correlación positiva pero baja.

Hipótesis específica 2

Hi: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Tabla 9

Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios.

Rho de Spearman		Gestión administrativa	Calidad de los servicios
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,172*
	Sig. (bilateral)	.	0,031
	Número	156	156
Calidad de los servicios	Coeficiente de correlación	0,172*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,031	.
	Número	156	156

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Nota: Elaborado por: Luxy Maribel, Vera Limones.

Los resultados que se detallan en la tabla 9; en ella se evidencia la estimación de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios; aplicado a los 156 trabajadores. El llamado “p” valor que está asociado a la significatividad bilateral presenta un resultado de 0,031; puntos el cual se confronta con el parámetro de SPSS (5% = 0,05). Por ello al alcanzar este cotejo menor a 0.05 puntos se desaprueba la hipótesis específica 2 nula; y se aprueba la hipótesis específica 2 positiva; estableciendo que: la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la

calidad de los servicios. El valor de la rho de Spearman es de 0.172 puntos, la correlación es positiva pero muy baja. Por tanto, existe correlación positiva muy baja entre la dimensión y la variable.

Hipótesis específica 3

Hi: La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Ho: La gestión de calidad no se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019.

Tabla 10.

Correlación entre la gestión de calidad y la calidad de los servicios.

Rho de Spearman		Gestión de calidad	Calidad de los servicios
Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,215**
	Sig. (bilateral)	.	0,007
	Número	156	156
Calidad de los servicios	Coeficiente de correlación	0,215**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,007	.
	Número	156	156

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

Nota: Elaborado por: Luxy Maribel, Vera Limones.

En los resultados que se presentan en la tabla 10 se demuestra la estimación de la correlación entre la gestión de calidad y la calidad de los servicios; aplicado a las 156 personas encuestadas. Por ello el llamado “p” valor que presenta significancia bilateral tiene como resultado 0,007 puntos que se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01). Por ello se tiene una comparación menor a 0.01 puntos; lo cual genera que se deniega la hipótesis específica 3 nula; y se admite la hipótesis específica 3 positiva; estableciendo que: la gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios. El valor obtenido de la rho de Superman es de 0,215 puntos

siendo la correlación positiva baja. Por tanto, existe correlación positiva baja entre la dimensión y la variable.

V. DISCUSIÓN

En los resultados obtenidos se demuestra la estimación de la correlación entre la variable gestión institucional y calidad de servicio en los participantes, con un “p” valor o sig. (bilateral) alcanzado de cero (0) al ser comparado con el parámetro de 1% = 0,01, y ser menor desaprueba la hipótesis general nula H_0 , aprobando la hipótesis general positiva H_1 sobre la existencia de correlación entre la gestión institucional y calidad de servicio, se evidencia lo hallado por Cabanillas (2018) quien obtuvo en su estudio en Perú también correlación entre esas dos variables aunque en niveles bajos. Al respecto ha sistematizado Benavides (2011) que la gestión institucional es aquella que orienta, conduce de forma absoluta los recursos de la entidad mediante los diversos tipos de gestiones como: la gestión administrativa, social y de calidad.

Así mismo se puede evidenciar el alcance de la correlación entre la dimensión gestión social y la calidad de servicio. Con un “p” valor o sig. (bilateral) conseguido de cero (0) al cotejarlo con la medida de 1% = 0,01, y siendo menor nos lleva a descartar la hipótesis específica nula H_0 , aceptado la hipótesis específica positiva H_1 sobre la existencia de correlación entre la gestión social y la calidad de servicio. Se comprueba lo encontrado por Cabanillas (2018) y Bravo (2019) quienes, en sus estudios en Perú y Ecuador, respectivamente, encontraron que no hay correlación entre las variables gestión comunitaria, gestión institucional, con la calidad de servicio. La gestión social comprende un conjunto de características incluidas en una sociedad, en ella se producen todos los proyectos que tienen que ver con el desarrollo de una sociedad, permitiendo a los individuos la colonización de su sentido de pertenencia, participación y revisión, esto crea un mejoramiento en los esquemas Pérez (2017).

De la misma manera se presenta la correlación entre la dimensión gestión administrativa y la calidad de servicio. Con un “p” valor o sig. (bilateral) alcanzado de 0,031 al relacionarlo con la cuantificación de 5% = 0,05, y ser menor rechazamos la hipótesis específica nula H_0 , admitiendo la hipótesis específica positiva H_1 sobre que sí existe correlación entre la dimensión gestión administrativa y la calidad de servicio. Se comprueba lo encontrado por Gómez (2018), Cabanillas (2018) y Galarza (2017)

quienes en el referido estudio en Perú y Ecuador respectivamente también hallaron relación entre la dimensión y la variable. La gestión administrativa es el núcleo para el desarrollo de una empresa, porque por medio de esta se buscan solucionar problemas administrativos, cumpliéndose las operaciones de forma eficaz, estableciendo soluciones a las actividades y no presenten dificultades al momento de desarrollarlas. Persistentemente se plantea metas, misión y visión de una organización con el fin de lograrlos Santillán & Villanueva (2013)

Por último, la prueba la correlación entre la dimensión gestión de calidad y la calidad de servicio. Con un “p” valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,007 al comparar con el parámetro de 1% = 0,01, y ser menor rechazamos la hipótesis específica nula H_0 , aprobando la hipótesis específica positiva H_1 sobre que sí existe correlación entre la dimensión gestión de calidad y la calidad de servicio. Se corrobora lo hallado por Pallaroso et al. (2018) pues en su referido estudio en Ecuador también halló correlación entre esas dos variables en niveles medio. La gestión de calidad establece indicadores que toda organización debe cumplir, entre estos tenemos la estructuración, desarrollo y evaluación de calidad, acciones a las que se añaden la dirección y la justificación, con el fin de lograr el perfeccionamiento continuo de la organización Zuriñe (2012).

VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre la gestión institucional y calidad de servicio en los 156 personas encuestadas, en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019 sí existe correlación, ante una buena gestión institucional, se tendrá una buena calidad de servicio, corroborándose la hipótesis positiva planteada, por lo que se comprueba tanto los aportes de la teoría sobre las variables como lo hallado por otras investigaciones de estudios previos, y se ratifica a la gestión institucional como la que orienta, conduce de forma absoluta los recursos de la entidad.
2. La gestión social dentro de las dimensiones de gestión institucional según los resultados un 51,9% (81 encuestados) indican como buena la gestión social y la calidad de servicio, con una correlación positiva baja, similar a lo hallado en los estudios previos. Con ello se comprueba hipótesis positiva y se remarca que, al planificar buenos proyectos en beneficio de toda la comunidad, por lo que, al haber una buena gestión social, habrá una buena calidad de servicio.
3. La gestión administrativa dentro de las dimensiones de gestión institucional resulta significativa con una correlación positiva baja, este resultado coincide con estudios que se han realizado anteriormente. Ello permite comprobar la hipótesis positiva, asimismo ante una buena gestión administrativa se va a tener una verdadera calidad de servicio, se enfatiza que la gestión administrativa es la médula para el desarrollo de una institución, porque por medio de esta se buscan solucionar problemas administrativos.
4. La dimensión con mayor nivel de aprobación es la gestión de calidad en relación de las otras dimensiones, por lo que se relaciona significativamente con la calidad de servicio probándose la hipótesis positiva, en contraste con la realidad de estudio según los resultados encontrados, lo que significa que, en la realidad específica estudiada a mayor gestión de calidad, mayor calidad de servicio a la comunidad. Asimismo, hay semejanza con lo que hasta ahora se tiene, por lo que

se confirma que la gestión de calidad establece indicadores que toda organización debe cumplir, con el fin de lograr el perfeccionamiento continuo de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

1. Ante la correlación entre la gestión institucional y calidad de servicio, las autoridades del GAD municipal de Quevedo y los trabajadores deben de considerar seguir implementando mecanismos para un trabajo grupal y elaboración de proyectos en sus diferentes campos de acciones, revalidando el trato que se brinda a los usuarios respecto a la atención con el fin de mejorar la calidad de servicio que ofrece al público.
2. Sobre los resultados que demuestran una relación con la dimensión gestión social y calidad de servicio, los municipios gubernamentales, deberían implementar estrategias de participación de la ciudadanía, para que se sientan parte importante de la institución y pueda fortalecer la relación de ambas partes.
3. Frente a la dimensión gestión administrativa de acuerdo a los resultados encontrados, al aparato gubernamental, implementen mecanismos en la organización para que se incremente el espíritu de competencia, se incluya la planificación y el manejo en la administración y permita consolidar los objetivos institucionales generando vínculos de participación.
4. Por lo encontrado en el estudio acerca de la dimensión gestión de calidad en relación a la calidad de servicio se recomienda al personal de trabajo de los distintos municipios de la región implementar por medio de leyes propias niveles de calidad para una mejor gestión dentro de la organización, aplicar estrategias de atención que ayuden a sentir a la ciudadanía que entienden sus pedidos y que se les brinda un trato cordial, con la finalidad de fortalecer los lazos de relaciones democráticas, asimismo sepa liderar acciones en beneficio de la población a través de la calidad de servicios que se ofrecen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera C. (2000). Un enfoque gerencial de la teoría de las restricciones. *Estudios Gerenciales*, (77), 53-69. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21207704.pdf>
- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima Perú: Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo Editorial.
- Álvarez, J. (2014). La calidad del servicio en los clientes logísticos. En M. Pecina, *Retos en la formación de profesionales logísticos: Servicio y competitividad*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Arroyo, J. (2016). *Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico*. Costa Rica: Iciso.
- Atocha, E. (2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017 (Tesis conducente al grado de maestra en gestión pública)*. Lima, Perú.
- Baltodano, V. Arguedas, C. & Picón, J. (2001). Enfoques y estilos gerenciales modernos adaptados a ambientes internacionales. *Geográfica de América Central*, (39), 75-91. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/geografica/article/download>
- Barbarán, G. (2013). *Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú (Tesis conducente al grado de maestro en contabilidad y finanzas)*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Beaumont, M. (2016). *Gestión social: estrategia y creación de valor*. Lima, Perú: Levy del Águila.
- Benavides, L. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa "San Juan de Bucay" del cantón general Antonio Elizalde (Bucay)*

durante periodo 2010- 2011 (Tesis conducente al grado de maestro en gerencia y liderazgo). Guayaquil: Ecuador.

Camisón, C. (2006). *Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España, Madrid: Editorial Pearson.

Casermeiro, M. (2014) "La Calidad de los Servicios Públicos". Gobierno de la Provincia de Salta. Secretaría de Función Pública. Salta. Argentina.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill

Correa, A., Álvarez, A., & Correa, S. (2005). *La gestión educativa un nuevo paradigma*. Fundación Universitaria Luis Amigó, 1-47.

Cruz, L. (2008). El concepto de legitimidad en la autoridad: elementos de análisis para comprender la relación autoridad- subordinación en el comportamiento administrativo.

Latinoamericana de administración, III (40), 80.

Cruz, L. (2009). El concepto de autoridad en el pensamiento de Aristóteles y su relación con el concepto de autoridad en el comportamiento administrativo. *UNAM*, (231), 53-78. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n231/n231a4.pdf>

De la Torre, M. (2014). *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)* (Tesis). Madrid, España.

Demin, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

Equipo Vértice. (2010). *Atención al cliente*. Málaga, España: Editorial VERTICE, Málaga.

- Falla, A. y Falla. A. (2017). Gestión organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Motupe, 2017 (Tesis conducente al grado de maestro en gestión pública). Chiclayo, Perú.
- Farro, F. (2001). Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad. Lima, Perú: UDEGRAF.
- Fort, J. &. (2013). Reflexionando sobre el concepto de autoridad. Asociación de Sociología de la Educación, 469-470.
- Gallegos, J. (2004). Gestión educativa en un proceso de descentralización. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Gómez, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016, abril). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Rev Aler Méx. Recuperado de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/download/181/273> Hernández, Fernández & Baptista (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Herrera, M. (2008). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa (Tesis conducente de grado). Veracruz, México.
- Huayllani, M. (2018). La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018 (Tesis conducente al grado de maestro en Ciencias de la Educación). Lima, Perú.
- Israel, G. (2011). Calidad en la Gestión en la Gestión de Servicio. Venezuela: Editorial biblioteca Universidad Rafaela Urdaneta.
- Lusthaus, C. (2002). Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. Ottawa, Canadá: American Development.

- Martínez, S. (2016, 26 de enero). La burocracia: elemento de dominación en la obra de Max Weber. Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es> › descarga › artículo
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un Estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, Vol. 8(1), 98-104. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es> › descarga › artículo
- Nicholls, J. (2008). Medición parsimoniosa de los clientes satisfacción con el servicio personalizado y la configuración del servicio. Barcelona: Diario del Consumidor Comercialización.
- Palladino. (1998). Administración Organizacional. Argentina.
- Pallaroso, R., Epinoza, P., Velázquez, L., Vera, A. (2018, agosto). La Gestión de calidad y su incidencia en el desarrollo de la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe, Año 2014. Observatorio de la Economía Latinoamericana Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/08/gestion-calidad-elcanton.html>
- Pérez, J. (2017). Caleidoscopio. Una mirada sobre la realidad de España y Ecuador, Europa y América Latina. Madrid, España: Dykinson, S,l.
- Quiroga, G. (2014). "La calidad de los servicios en la Administración Municipal". Editorial Trillas. Guadalajara. México.
- Rivera, M. (2016). Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016. (Tesis). Lima, Perú.
- Riveros, P. (2007). El Nuevo Escenario. La Cultura de Calidad y Productividad en las Empresas. México: 1° Edición.
- Romero, D. (2013). Conceptualización del comportamiento de la organización. *Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 23.

- Santillán, J. &. (2013). Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía Poison s.a. (Tesis conducente al grado de ingeniero comercial). Guayaquil, Ecuador.
- Setó, D. (2004). De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente. Madrid, España: Esic Editorial. ISBN:84-7356371-9.
- Zuriñe, S. (2012). Gestión de la calidad en el sector de automoción de navarra: involucración en y beneficios de la política y prácticas de calidad (Tesis conducente al grado de ingeniero técnico industrial). Pamplona, Colombia.
- Vargas, M & Aldana (2014). Calidad y servicio, conceptos y herramientas. (3ra Ed.) Bogotá: Universidad de la Sabana: Ecoe Ediciones.
- Vélez, A. R. (2007). Los clásicos de la gerencia. Recuperado de <https://goo.gl/wS5d5F>

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Gestión institucional	Gestión social	- Se enfocan en el aprendizaje grupal y elaboración de proyectos.	Ordinal
		- Planifican proyectos para el desarrollo social sostenible.	
	- Buscan el beneficio de una comunidad.		
Gestión administrativa	- Incrementa la producción y el espíritu de competencia en una organización.	Ordinal	
	- Busca su apoyo en equipo de trabajo.		
- Desarrolla el espíritu de competencia			
Gestión de calidad	- Busca por medio de leyes propias niveles de calidad.	Ordinal	
	- Brinda un servicio oportuno de calidad.		
	- Genera confianza en el desenvolvimiento de la entidad.		
Variable Calidad de los servicios	Elementos tangibles	- Materiales informativos	Ordinal
		- Máquinas y equipos	
	Capacidad de respuesta	- Lenguaje sencillo	
		- Respuesta adecuada	
	Fiabilidad	- Respeto a los usuarios	
- Atención brindada			
Empatía	- Compromiso	Ordinal	
	- Confianza		
Seguridad	- Credibilidad	Ordinal	
	- Tranquilidad		

Nota: Elaborado por: Luxy Maribel, Vera Limones.

Resultado de confiabilidad del instrumento gestión institucional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	25,2000	6,667	,258	,726
VAR00002	25,9600	7,457	-,004	,742
VAR00003	26,0800	6,160	,592	,686
VAR00004	26,0800	6,577	,374	,711
VAR00005	26,1200	6,110	,569	,687
VAR00006	25,4000	4,917	,754	,643
VAR00007	26,0400	7,207	,090	,740
VAR00008	26,3200	6,227	,413	,706
VAR00009	26,0400	6,373	,536	,695
VAR00010	26,0800	6,827	,250	,725
VAR00011	25,2000	6,583	,293	,721
VAR00012	25,8800	7,527	,000	,734
VAR00013	25,9600	7,290	,107	,734
VAR00014	26,0800	6,827	,250	,725

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Buen día:

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la calidad del servicio que brinda Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcado en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

Valor	1	2	3	4	5				
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
CALIDA DE SERVICIO									
N	Indicador: Elementos Tangibles				1	2	3	4	5
1	¿Con que frecuencia el municipio se implementa de nuevas tecnologías o equipos?								
2	¿El municipio cuenta con sus instalaciones adecuadamente distribuidas?								
3	¿Con que frecuencia aprecia que el municipio proporciona información en informes o manuales para el adecuado desenvolvimiento de sus trabajadores?								
Indicador :capacidad de respuesta									
4	¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros muestran un lenguaje sencillo para ofrecer el servicio?								
5	¿Con que frecuencia ha observado usted que su compañero de trabajado responde a los usuarios a tiempo y de manera apropiada?								
6	¿Con que frecuencia ha observado usted que su compañero otorga la información solicitada?								
Indicador: fiabilidad									
7	¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros se comportan de manera respetuosa con todos los usuarios?								
8	¿Con que frecuencia nota que existe un trato respetuoso dentro del Municipio?								
9	¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros brindan un trato afectivo a los usuarios?								
Indicador: Empatía									
10	¿Con que frecuencia considera que el municipio de Quevedo está comprometido con otorgarle un buen servicio?								
11	¿Con que frecuencia observa usted que su trabajador brinda el trato adecuado a los clientes?								

12	¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros se apoyen entre sí?					
Indicador: Seguridad		1	2	3	4	5
13	¿Considera usted, que los diferentes proyectos que realiza el municipio otorga seguridad a la población?					
14	¿Con que frecuencia has observado que la población se queja acerca del servicio que ofrece el municipio?					
15	¿Con que frecuencia has observado que los usuarios se sienten tranquilos con el servicio que brinda el municipio?					

Resultado de confiabilidad del instrumento gestión institucional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	53,9200	28,743	,750	,919
VAR00002	54,0800	29,327	,735	,919
VAR00003	53,4400	31,507	,726	,921
VAR00004	53,4400	31,507	,726	,921
VAR00005	53,4400	31,507	,726	,921
VAR00006	53,4800	32,843	,487	,926
VAR00007	53,9600	28,123	,925	,912
VAR00008	53,5600	33,257	,382	,928
VAR00009	53,5200	32,427	,502	,926
VAR00010	53,4800	31,927	,725	,922
VAR00011	53,9600	28,290	,898	,913
VAR00012	53,4400	31,423	,746	,921
VAR00013	53,8400	27,307	,903	,913
VAR00014	53,8400	29,140	,647	,923
VAR00015	53,8800	31,443	,311	,938

Anexo 3: Instrumentos validados

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, sobre la relación entre la gestión institucional y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en políticas públicas como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Delsito ZAMBRANO		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	UTEQ		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. Docente Investigadora UTEQ		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre Gestión Institucional

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la gestión institucional
Autor (a)(es):	Bravo Romero Carlos
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del GAD municipal de Quevedo
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 14 reactivos, sobre la base de tres dimensiones. La dimensión gestión social consta de 05 reactivos que sondean la planificación de proyectos, beneficio de la comunidad. La dimensión gestión administrativa consta de 05 reactivos que sondean la producción, apoyo en equipo y

	<p>desarrollar la competencia. La tercera y última dimensión gestión de calidad consta de 04 reactivos dirigidos a los rasgos brindar calidad de acuerdo a las normas, brindar un servicio oportuno y generar confianza en la entidad.</p>
--	--

4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Gestión Institucional	Gestión social	<p>Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan las apreciaciones de acuerdo a cómo se encuentra la gestión social en la institución por lo que la gestión social es el proceso que conlleva a ciertos resultados establecidos, siendo esta un medio para instaurar un valor sindical, teniendo en cuenta el servicio organizacional, creando mecanismos para el desarrollo de habilidades del grupo que conducen un ente, dando algunas propuestas que se tiene que tomar en cuenta para la ejecución de actividades. (Beaumont 2016)</p>
	Gestión administrativa	<p>En esta subescala se encuentran reactivos que contienen respuestas de acuerdo a cómo evalúan la gestión administrativa, por lo que la gestión administrativa es el núcleo para el desarrollo de una empresa, porque por medio de esta se buscan solucionar problemas administrativos, cumpliéndose las operaciones de forma eficaz, estableciendo soluciones a las actividades y no presenten dificultades al momento de desarrollarlas. Persistentemente se plantea metas, objetivos misión y visión de una organización con el fin de lograrlos. (Santillán & Villanueva 2013)</p>
	Gestión de calidad	<p>En esta subescala se encuentran reactivos relacionados a la la gestión que se realiza para brindar una calidad en el servicio, por lo que la gestión de calidad establece indicadores que toda organización debe cumplir, entre estos tenemos la estructuración, desarrollo y evaluación de calidad, acciones a las que se añaden la dirección y la justificación, con el fin de lograr el perfeccionamiento continuo de la organización. Se debe tener en cuenta para el desarrollo de las actividades la funcionalidad de estas y que estén en el campo de la calidad, manteniendo acciones relacionadas a sus funciones. (Zuriñe 2012)</p>

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento sobre la gestión institucional elaborado por Bravo Romero Carlos, siendo adaptado por Abg. Maribel Vera Limones. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la <i>ordenación de las mismas</i> .
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: _____

- Primera dimensión: Gestión social

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

- Se enfocan en el aprendizaje grupal y elaboración de proyectos.	1. ¿Cómo califica la Gestión institucional del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	3	4	4	
	2. ¿Se hace énfasis a la Gestión social por parte del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo en sus diferentes campos de acciones?	4	4	4	
- Planifican proyectos para el desarrollo social sostenible.	3. ¿Se enfocan en el aprendizaje grupal y elaboración de proyectos en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
	4. ¿Se planifican proyectos para el desarrollo humano sostenible en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	3	
- Buscan el beneficio de una comunidad.	5. ¿Se busca el beneficio de la comunidad a través de los diversos tipos de gestiones que se llevan a cabo en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	

• Segunda dimensión: Gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- Incrementa la producción y el espíritu de competencia en una organización.	1. ¿Cómo considera usted a la Gestión administrativa del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	3	3	4	
	2. ¿Se incrementa la producción y el espíritu de competencia en la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
- Busca su apoyo en equipo de trabajo.	3. ¿Se busca apoyo para la realización de trabajos en equipo dentro de la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
- Desarrolla el espíritu de competencia.					

	4. ¿Se incluye la planificación y el manejo de medidas en la administración del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?				
	5. ¿Dentro de la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo se desarrolla el espíritu de competencia?				

• Tercera dimensión: Gestión de calidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- Busca por medio de leyes propias niveles de calidad.	1. Desde su perspectiva. ¿Cómo califica a la Gestión de calidad en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
- Brinda un servicio oportuno de calidad.	2. ¿Se busca por medio de leyes propias niveles de calidad para una mejor gestión dentro de la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
- Genera confianza en el desenvolvimiento de la entidad.	3. ¿Se brinda un servicio oportuno en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	3	4	3	
	4. Desde su perspectiva. ¿Considera que dentro de las gestiones que se realizan en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, existe relación con un verdadero liderazgo?	3	3	3	



 Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, sobre la relación entre la gestión institucional y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en políticas públicas como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: *Jeremy Carlos Rosero*

Grado profesional: Maestría ()
 Doctor ()

Área de Formación académica: Clínica () Educativa ()
 Social () Organizacional ()

Áreas de experiencia profesional: *Investigativa Escuela de Postgrado de la UTEC*

Institución donde labora:

Tiempo de experiencia profesional en el área : 2 a 4 años ()
 Más de 5 años ()

Experiencia en Investigación Trabajo(s) psicométricos realizados
 Psicométrica : Título del estudio realizado.

Docente Investigador de la Universidad Técnica Estable de Quevedo

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre Gestión Institucional

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la gestión institucional
Autor (a)(es):	Bravo Romero Carlos
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del GAD municipal de Quevedo
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 14 reactivos, sobre la base de tres dimensiones. La dimensión gestión social consta de 05 reactivos que sondean la planificación de proyectos, beneficio de la comunidad. La dimensión gestión administrativa consta de 05 reactivos que sondean la producción, apoyo en equipo y

	desarrollar la competencia. La tercera y última dimensión gestión de calidad consta de 04 reactivos dirigidos a los rasgos brindar calidad de acuerdo a las normas, brindar un servicio oportuno y generar confianza en la entidad.
--	---

4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Gestión institucional	Gestión social	Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan las apreciaciones de acuerdo a cómo se encuentra la gestión social en la institución por lo que la gestión social es el proceso que conlleva a ciertos resultados establecidos, siendo esta un medio para instaurar un valor sindical, teniendo en cuenta el servicio organizacional, creando mecanismos para el desarrollo de habilidades del grupo que conducen un ente, dando algunas propuestas que se tiene que tomar en cuenta para la ejecución de actividades. (Beaumont 2016)
	Gestión administrativa	En esta subescala se encuentran reactivos que contienen respuestas de acuerdo a cómo evalúan la gestión administrativa, por lo que la gestión administrativa es el núcleo para el desarrollo de una empresa, porque por medio de esta se buscan solucionar problemas administrativos, cumpliéndose las operaciones de forma eficaz, estableciendo soluciones a las actividades y no presenten dificultades al momento de desarrollarlas. Persistentemente se plantea metas, objetivos misión y visión de una organización con el fin de lograrlos. (Santillán & Villanueva 2013)
	Gestión de calidad	En esta subescala se encuentran reactivos relacionados a la la gestión que se realiza para brindar una calidad en el servicio, por lo que la gestión de calidad establece indicadores que toda organización debe cumplir, entre estos tenemos la estructuración, desarrollo y evaluación de calidad, acciones a las que se añaden la dirección y la justificación, con el fin de lograr el perfeccionamiento continuo de la organización. Se debe tener en cuenta para el desarrollo de las actividades la funcionalidad de estas y que estén en el campo de la calidad, manteniendo acciones relacionadas a sus funciones. (Zuriñe 2012)

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento sobre la gestión institucional elaborado por Bravo Romero Carlos, siendo adaptado por Abg. Maribel Vera Limones. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: _____

- Primera dimensión: Gestión social

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

- Se enfocan en el aprendizaje grupal y elaboración de proyectos.	1. ¿Cómo califica la Gestión institucional del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
	2. ¿Se hace énfasis a la Gestión social por parte del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo en sus diferentes campos de acciones?	4	4	4	
- Planifican proyectos para el desarrollo social sostenible.	3. ¿Se enfocan en el aprendizaje grupal y elaboración de proyectos en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	3	3	
- Buscan el beneficio de una comunidad.	4. ¿Se planifican proyectos para el desarrollo humano sostenible en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
	5. ¿Se busca el beneficio de la comunidad a través de los diversos tipos de gestiones que se llevan a cabo en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	3	4	

• Segunda dimensión: Gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- Incrementa la producción y el espíritu de competencia en una organización.	1. ¿Cómo considera usted a la Gestión administrativa del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
	2. ¿Se incrementa la producción y el espíritu de competencia en la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
- Busca su apoyo en equipo de trabajo.	3. ¿Se busca apoyo para la realización de trabajos en equipo dentro de la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	3	
- Desarrolla el espíritu de competencia.					

	4. ¿Se incluye la planificación y el manejo de medidas en la administración del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
	5. ¿Dentro de la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo se desarrolla el espíritu de competencia?	4	4	4	

• Tercera dimensión: Gestión de calidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- Busca por medio de leyes propias niveles de calidad.	1. Desde su perspectiva. ¿Cómo califica a la Gestión de calidad en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	3	4	
- Brinda un servicio oportuno de calidad.	2. ¿Se busca por medio de leyes propias niveles de calidad para una mejor gestión dentro de la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
- Genera confianza en el desenvolvimiento de la entidad.	3. ¿Se brinda un servicio oportuno en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
	4. Desde su perspectiva. ¿Considera que dentro de las gestiones que se realizan en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, existe relación con un verdadero liderazgo?	4	4	4	



 Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, sobre la relación entre la gestión institucional y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en políticas públicas como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: *Betty Jimenez*

Grado profesional: Maestría ()
 Doctor ()

Área de Formación académica: Clínica () Educativa ()
 Social () Organizacional ()

Áreas de experiencia profesional: *Docente de la Universidad Técnica D.*

Institución donde labora:

Tiempo de experiencia profesional en el área : 2 a 4 años ()
 Más de 5 años ()

Experiencia en Investigación Psicométrica : Trabajo(s) psicométricos realizados
 Título del estudio realizado.
Docente Investigador Universidad Estatal de Quedo

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre Gestión Institucional

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la gestión institucional
Autor (a)(es):	Bravo Romero Carlos
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del GAD municipal de Quevedo
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 14 reactivos, sobre la base de tres dimensiones. La dimensión gestión social consta de 05 reactivos que sondean la planificación de proyectos, beneficio de la comunidad. La dimensión gestión administrativa consta de 05 reactivos que sondean la producción, apoyo en equipo y

	desarrollar la competencia. La tercera y última dimensión gestión de calidad consta de 04 reactivos dirigidos a los rasgos brindar calidad de acuerdo a las normas, brindar un servicio oportuno y generar confianza en la entidad.
--	---

4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Gestión Institucional	Gestión social	Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan las apreciaciones de acuerdo a cómo se encuentra la gestión social en la institución por lo que la gestión social es el proceso que conlleva a ciertos resultados establecidos, siendo esta un medio para instaurar un valor sindical, teniendo en cuenta el servicio organizacional, creando mecanismos para el desarrollo de habilidades del grupo que conducen un ente, dando algunas propuestas que se tiene que tomar en cuenta para la ejecución de actividades. (Beaumont 2016)
	Gestión administrativa	En esta subescala se encuentran reactivos que contienen respuestas de acuerdo a cómo evalúan la gestión administrativa, por lo que la gestión administrativa es el núcleo para el desarrollo de una empresa, porque por medio de esta se buscan solucionar problemas administrativos, cumpliéndose las operaciones de forma eficaz, estableciendo soluciones a las actividades y no presenten dificultades al momento de desarrollarlas. Persistentemente se plantea metas, objetivos misión y visión de una organización con el fin de lograrlos. (Santillán & Villanueva 2013)
	Gestión de calidad	En esta subescala se encuentran reactivos relacionados a la la gestión que se realiza para brindar una calidad en el servicio, por lo que la gestión de calidad establece indicadores que toda organización debe cumplir, entre estos tenemos la estructuración, desarrollo y evaluación de calidad, acciones a las que se añaden la dirección y la justificación, con el fin de lograr el perfeccionamiento continuo de la organización. Se debe tener en cuenta para el desarrollo de las actividades la funcionalidad de estas y que estén en el campo de la calidad, manteniendo acciones relacionadas a sus funciones. (Zuriñe 2012)

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento sobre la gestión institucional elaborado por Bravo Romero Carlos, siendo adaptado por Abg. Maribel Vera Limones. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: _____

- Primera dimensión: Gestión social

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

- Se enfocan en el aprendizaje grupal y elaboración de proyectos.	1. ¿Cómo califica la Gestión institucional del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
	2. ¿Se hace énfasis a la Gestión social por parte del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo en sus diferentes campos de acciones?	4	4	4	
- Planifican proyectos para el desarrollo social sostenible.	3. ¿Se enfocan en el aprendizaje grupal y elaboración de proyectos en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	3	4	3	
	4. ¿Se planifican proyectos para el desarrollo humano sostenible en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
- Buscan el beneficio de una comunidad.	5. ¿Se busca el beneficio de la comunidad a través de los diversos tipos de gestiones que se llevan a cabo en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	3	3	3	

• Segunda dimensión: Gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- Incrementa la producción y el espíritu de competencia en una organización.	1. ¿Cómo considera usted a la Gestión administrativa del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
	2. ¿Se incrementa la producción y el espíritu de competencia en la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	3	4	
- Busca su apoyo en equipo de trabajo.	3. ¿Se busca apoyo para la realización de trabajos en equipo dentro de la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
- Desarrolla el espíritu de competencia.					

	4. ¿Se incluye la planificación y el manejo de medidas en la administración del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
	5. ¿Dentro de la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo se desarrolla el espíritu de competencia?	3	4	3	

• Tercera dimensión: Gestión de calidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
- Busca por medio de leyes propias niveles de calidad.	1. Desde su perspectiva. ¿Cómo califica a la Gestión de calidad en el Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
- Brinda un servicio oportuno de calidad.	2. ¿Se busca por medio de leyes propias niveles de calidad para una mejor gestión dentro de la organización del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	4	4	
- Genera confianza en el desenvolvimiento de la entidad.	3. ¿Se brinda un servicio oportuno en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo?	4	3	3	
	4. Desde su perspectiva. ¿Considera que dentro de las gestiones que se realizan en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, existe relación con un verdadero liderazgo?	4	4	4	


Firma del evaluador

Anexo 4: Constancia emitida por la institución.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN QUEVEDO

AUTORIZACIÓN

Lcdo. John Salcedo Cantos, Alcalde del Cantón Quevedo, a petición de la Abg. Maribel Vera Limones y en uso de las facultades que me concede la ley, extendiendo la presente autorización:

Que la peticionaria, estudiante de la "Maestría en Gestión Pública" de la Universidad Cesar Vallejo - Piura, queda expresamente autorizada para que aplique el Proyecto de Investigación titulado "Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo 2019", labor para la cual se le ofrecerá todas las facilidades del caso.

Quevedo, 13 de noviembre del 2019.



Lcdo. John Salcedo Cantos
ALCALDE DEL CANTÓN QUEVEDO

Elaborado por::	Econ. Gladys Yolanda León	Servidor Público	
Revisado por:	Lcdo. Alfredo Liubá Peña	Secretario General	



AUTORIZACIÓN

Señor. Alfonso Montalván Cerezo, Alcalde del Cantón Vinces, en uso de las facultades que me concede la ley, extendiendo la presente autorización, a petición de la Abg. Maribel Vera Limones:

Que la peticionaria, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Piura, queda expresamente autorizada para evaluar la confiabilidad de los instrumentos de la investigación titulada **"Relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quevedo, 2019"**. Para lo cual tendrá todo el apoyo que sea requerido.

Quevedo, 23 de octubre del 2019.

Señor. Alfonso Montalván Cerezo
ALCALDE DEL CANTÓN VINCES.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Luis Rolando Alarcón Llontop**; docente de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Piura; asesor del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE QUEVEDO, 2019”; de la autora: **VERA LIMONES, LUXY MARIBEL**; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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 el trabajo de investigación / 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.

Piura, 18 de diciembre del 2020.

Alarcón Llontop Luis Rolando	
DNI:17543440	
ORCID: 0000-0001-9912-1299	