



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio del área de
desarrollo urbano de un Gobierno local de Chiclayo, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Villanueva Luna, Alexander (orcid.org/0009-0005-6618-8805)

ASESORES:

Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (orcid.org/0000-0002-1144-2037)

Dr. Clement Garcia, Adolfo Alberto (orcid.org/0009-0004-9983-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE DESARROLLO URBANO DE UN GOBIERNO LOCAL DE CHICLAYO, 2024", cuyo autor es VILLANUEVA LUNA ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA DNI: 41661370 ORCID: 0000-0002-1144-2037	Firmado electrónicamente por: SCABREJOSRE el 01-08-2024 03:18:07

Código documento Trilce: TRI - 0838512



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILLANUEVA LUNA ALEXANDER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE DESARROLLO URBANO DE UN GOBIERNO LOCAL DE CHICLAYO, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA DNI: 41661370 ORCID: 0000-0002-1144-2037	Firmado electrónicamente por: SCABREJOSRE el 01-08-2024 03:18:07

Código documento Trilce: TRI - 0838513

Dedicatoria

A mis seres queridos, madre Olga y mi hermano Julio que están fallecidos. A mis hermanos Vilma, Yovani. Y en especial a mi Sra. Karina, así como también a mis hijas Arianna Karelly y Ashley Dalexia Valentina cuyo apoyo incondicional ha sido el faro que acompañaron cada paso de este proyecto. A mis mentores, por su sabiduría y paciencia en cada orientación brindada. A todos aquellos que creyeron en mi visión y me alentaron a seguir adelante. Este trabajo está dedicado a ustedes, quienes han sido la inspiración detrás de cada descubrimiento y cada logro. Gracias por su apoyo y confianza.

Alexander Villanueva

Agradecimiento

Expreso mi gratitud a Dios por guiarme y permitirme lograr mis aspiraciones profesionales, por brindarme apoyo y guía espiritual. También extendiendo mi agradecimiento al maestro que jugó un papel crucial en mi educación, demostrando paciencia durante el proceso de preparación de la lección. Es a través de esta colaboración que puedo declarar con orgullo que hemos logrado nuestro objetivo compartido.

Alexander Villanueva

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tabla.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	14
IV.DISCUSIÓN.....	18
V.CONCLUSIONES	24
VI.RECOMENDACIONES.....	25
VII.PROUESTA.....	26
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	38

Índice de tabla

Tabla 1: Nivel gestión municipal en relación a la calidad del servicio.....	15
Tabla 2: Nivel de la capacidad de respuesta del área de desarrollo urbano.	16
Tabla 3: Nivel de eficiencia para brindar calidad de servicio.....	17
Tabla 4: Nivel de efectividad para brindar una calidad de servicio.....	18
Tabla 5: Validación de propuesta con V de Aiken.	18

Resumen

La investigación propuesta está estrechamente vinculada con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 11, que busca promover ciudades y comunidades sostenibles, inclusivas, seguras y resilientes. El estudio tiene como objetivo principal determinar cómo la gestión municipal eficiente puede mejorar la calidad de los servicios en el área de desarrollo urbano de un gobierno de Chiclayo en el año 2024. El estudio se llevó a cabo utilizando una metodología de enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo no experimental. La población de estudio consistió en todos los trabajadores de la Municipalidad, y la muestra seleccionada fue de 120 colaboradores. Los resultados revelaron que la mayoría de los casos fueron clasificados como (regular), lo cual indica un nivel de servicio aceptable, pero con margen para mejoras. Es preocupante que un significativo 23.4% haya sido calificado como (deficiente), señalando áreas críticas que requieren atención urgente para elevar el estándar de servicio y satisfacer adecuadamente las necesidades de la comunidad. En conclusión, es imperativo realizar un análisis exhaustivo de las causas subyacentes y desarrollar un plan de acción correctivo específico para mejorar el estándar de servicio y garantizar una respuesta satisfactoria a las demandas de la comunidad.

Palabras Clave: Calidad, desarrollo, servicio, urbano, Gestión.

Abstract

The proposed research is closely linked to Sustainable Development Goal (SDG) 11, which seeks to promote sustainable, inclusive, safe and resilient cities and communities. The main objective of the study is to determine how efficient municipal management can improve the quality of services in the urban development area of a government of Chiclayo in the year 2024. The study was carried out using a quantitative approach methodology and a design non-experimental descriptive. The study population consisted of all Municipality workers, and the selected sample was 120 employees. The results revealed that the majority of cases were classified as (Fair), which indicates an acceptable level of service, but with room for improvement. It is worrying that a significant 23.4% have been rated (Poor), pointing out critical areas that require urgent attention to raise the standard of service and adequately meet the needs of the community. In conclusion, it is imperative to conduct a thorough analysis of the underlying causes and develop a specific corrective action plan to improve the standard of service and ensure a satisfactory response to community demands.

Keywords: Quality, development, service, urban, Management.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación propuesta tiene una clara relación con el ODS 11, ya que se centra en mejorar la eficiencia de la administración pública en el área de desarrollo urbano en una municipalidad de Chiclayo Cuya meta es 11.3 De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países (Objetivo de Desarrollo Sostenible, 2024). El nivel de servicio brindado de la administración estatal local hacia los desafíos del desarrollo urbano, se pueden abordar cuestiones importantes como la planificación urbana, el acceso a servicios básicos, la gestión de residuos, la infraestructura, entre otros aspectos clave para el desarrollo sostenible de la comunidad (Moreno et al., 2023).

La Administración Pública abarca una gama de organizaciones, entidades, instituciones y estructuras responsables de la gestión e implementación de las políticas y servicios públicos prestados por el Estado, con el objetivo de beneficiar a la sociedad y cumplir con el bien común. En pocas palabras, es el aparato gubernamental que administra los asuntos públicos en nombre de la población (Támara, 2022). De la misma manera la calidad del servicio, en una perspectiva amplia, se refiere a la habilidad que tiene una persona, un grupo o un sistema para adecuarse y responderse de manera eficaz y apta ante diferentes circunstancias, desafíos o cambios, esta capacidad puede aplicarse a diversos ámbitos, como la gestión de crisis, la atención de emergencias, la planificación estratégica, la resiliencia organizacional y la prestación de servicios, entre otros (Pérez, 2023).

En 2018, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) realizó un análisis estadístico que reveló que apenas el 29% de las personas en Perú han logrado completar exitosamente sus trámites en una sola interacción. Este hallazgo resalta la importancia de solucionar los problemas de tipo burocrático y aumentar la eficiencia de los órganos públicos, comprendida la municipalidad de nivel provincial y local. Garantizar la satisfacción de los usuarios y cumplir con los requisitos de la Ley de Modernización del Estado son imperativos para las instituciones estatales en su esfuerzo por proporcionar servicios de alta calidad (Flores, 2022).

La falta de calidad de servicio ante los trámites de los usuarios es una problemática latente en América Latina. Esto se debe principalmente a la complejidad y burocracia que caracterizan muchos de los procesos administrativos

en la región. La sobrecarga de requisitos, la falta de claridad en los procedimientos y la lentitud en la atención generan frustración y descontento entre los usuarios (Sánchez et al., 2023). Esta circunstancia posee diversas consecuencias negativas, en primer lugar, afecta la percepción de calidad del servicio que brindan los usuarios, ya que no ven concluidas sus expectativas en cuanto a la fiabilidad y la rapidez de la atención a sus requerimientos, esto puede lead a una baja en la confianza hacia las instituciones del estado y a una mayor insatisfacción del conjunto de personas (Gómez et al., 2021).

La presente investigación se realizó en una entidad municipal en Chiclayo, la misma que se rige por la Ley orgánica de gobierno locales. Su principal función es el desarrollo urbano a través de un servicio públicos como licencias de edificación, habilitaciones urbanas, saneamientos físico-legales, subdivisiones, certificados de zonificación y placas domiciliarias, entre otros, no obstante, se han identificado deficiencias en las evaluaciones teóricas debido a la escasez de profesionales especializados, la falta de capacitación del personal, la insuficiente infraestructura del local y la carencia de equipos de cómputo adecuados, a pesar de que la entidad dispone de un plan de desarrollo metropolitano 2022-2032, el cual incluye todas las tendencias, proyectos y desarrollos previstos para la ciudad de Chiclayo, la implementación de la planificación urbana se ve comprometida, esta deficiencia se debe a la ausencia de personal especializado y capacitado, así como a la falta de un local que cubra adecuadamente las necesidades laborales de los trabajadores (Zavala et al., 2021).

Para hacer frente a esta problemática, es importante ejecutar estrategias de estado que promuevan la planificación de la ciudad sustentable, y que participan activamente los ciudadanos en la decisión de lugar, la transparencia en la gestión de recursos y la capacitación continua del personal municipal (Tamagnini, 2023). Asimismo, se requiere una mayor inversión en infraestructura y tecnología que optimice la prestación de servicios y mejore la calidad de vida de los habitantes de Chiclayo, asegurando un desarrollo urbano inclusivo y equitativo para todos los sectores de la población (Gonzales et al., 2021).

La sobrecarga de trabajo en los departamentos gubernamentales responsables de revisar proyectos en la municipalidad ha ocasionado demoras significativas en la implementación de infraestructura y servicios, esta situación se

ve agravada por la falta de capacitación en empatía para el servicio público y la coordinación insuficiente entre las diferentes entidades, lo que ha generado frustración entre los ciudadanos y ha exacerbado la inequidad en el acceso a los recursos municipales, es imperativo abordar estas problemáticas para restablecer la eficiencia y la confianza en la gestión municipal.

Descrito la problemática se procedió a formular la siguiente pregunta ¿De qué manera una propuesta de gestión municipal eficiente puede mejorar la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno de Chiclayo, 2024? tuvo como problemas específicos ¿Cuál es el nivel de Gestión Municipal eficiente puede mejorar la excelencia en el servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno de Chiclayo, 2024? ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta administrativa del área de desarrollo urbano en una municipalidad de Chiclayo en 2024? ¿Cuál es el nivel de eficiencia funcional para brindar calidad de servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo en 2024? ¿Cuál es el nivel de efectividad funcional para brindar una calidad de servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo en 2024? ¿Cómo validar la propuesta sobre gestión municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo en 2024?

El estudio se justificó desde el ámbito teórico por lo que la gestión municipal eficiente en el ámbito urbano en desarrollo se fundamentó en diversas teorías administrativas y urbanísticas que destacaron la importancia de la planificación, organización y control de los recursos públicos. Desde el ámbito práctico, el estudio abordó la problemática evidente de la ineficiencia en la administración pública, específicamente en el contexto de Chiclayo, buscando identificar las principales barreras que obstaculizaban la calidad del servicio. Y desde el ámbito metodológico, se aplicó un enfoque basado en la investigación cualitativa y cuantitativa. Se aplicaron métodos como los cuestionarios para conseguir información importante acerca de la dificultad y las posibles maneras de solucionarla.

En tal sentido, se planteó el objetivo general; Diseñar una propuesta de gestión municipal eficiente para mejorar la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno de Chiclayo, 2024. Cuyo objetivos específicos fueron; Determinar el nivel de gestión municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno de Chiclayo en el año 2024, Identificar el

nivel de capacidad de respuesta administrativa del área de desarrollo urbano en una municipalidad de Chiclayo en 2024. Asimismo, se buscó Identificar el nivel de eficiencia funcional para brindar calidad de servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo en 2024, así como Identificar el nivel de efectividad funcional para brindar una calidad de servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo en 2024. Finalmente, se planteó validar la propuesta sobre gestión municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo en 2024.

Desde el ámbito internacional con respecto a los antecedentes; Da Silva (2021) el propósito de este esfuerzo de investigación fue explorar cómo la capacidad del sector público para innovar se ve significativamente afectada por el capital intelectual que poseen los individuos. Para lograr este objetivo, se realizaron un total de 158 entrevistas a altos funcionarios públicos empleados en la gestión pública municipal de Santiago - Rio Grande do Sul - Brasil, ubicado en América Latina. Los investigadores utilizaron el análisis factorial exploratorio como técnica estadística, lo que dio como resultado la identificación de dos componentes principales de los recursos humanos: capacitación y competencias, y valores y actitudes. Los hallazgos del estudio confirmaron la hipótesis inicial, proporcionando evidencia de que todos los aspectos del capital humano exhiben una correlación directa, significativa y positiva con las diversas facetas de la capacidad para innovar.

Los autores Smith y Brown (2022) se propusieron investigar cómo la implementación de prácticas ágiles de gobernanza podría mejorar la gestión del desarrollo urbano en ciudades europeas. Realizaron un análisis comparativo de múltiples casos de estudio en dichas ciudades, utilizando entrevistas semiestructuradas con funcionarios municipales, revisión documental y análisis de datos cualitativos para identificar patrones y prácticas exitosas. Los hallazgos indicaron una mejora sustancial en la capacidad del gobierno local para adaptarse a los rápidos cambios en el entorno urbano, como resultado de la implementación de enfoques ágiles en la gobernanza urbana. Se observó una mayor eficiencia en la ejecución de proyectos, una reducción en los tiempos de aprobación de permisos y una mejora en la conformidad de los ciudadanos con los servicios urbanos. Se concluyó que la agilidad en la gobernanza urbana es crucial para adaptarse a entornos urbanos dinámicos y complejos. Las localidades que llevan a cabo

prácticas ágiles tienen la capacidad de gerenciar de manera más eficaz y sustentable el desarrollo de la ciudad.

Por otro lado, presentamos a Zapata et al. (2022) se enfocaron en evaluar las capacidades de los GAD municipales en Ecuador durante la última década, destacando la importancia de descentralizar la autoridad para mejorar las condiciones de gobernabilidad. La evaluación buscó determinar si la gestión de los GAD en los últimos diez años ha contribuido positivamente al avance del país o lo ha impedido, de acuerdo con los lineamientos legales. Para lograr nuestros objetivos, se empleó una metodología integral que incorpora enfoques históricos, sintéticos, comparativos, cualitativos, analíticos y exegéticos, utilizando la investigación documental como herramienta principal. A través de un examen meticuloso de los documentos relevantes, se hizo evidente que la descentralización y la gobernanza ética no sólo benefician a regiones individuales dentro del Ecuador, sino que también tienen un impacto positivo en toda la nación.

Así mismo tenemos a Barragán (2022) el objetivo del estudio fue explorar el desarrollo de la administración pública del Ecuador que en sus valores fundamentales implica un acercamiento a la nueva gestión pública, basada en las TIC y metodologías innovadoras. Para lograrlo, se empleó una metodología cualitativa y descriptiva, utilizando un enfoque analítico. Se administró una encuesta a 29 funcionarios gubernamentales que representan a cuatro de los cinco poderes del gobierno para recopilar los datos necesarios. Los resultados resaltan la capacidad de realizar implementos de tecnología avanzada en diversas instituciones del estado, especialmente en campos como la gestión de recursos, el control de acceso, la gestión documental y la contabilidad.

Para White y Johnson (2023) tuvieron como objetivo explorar estrategias efectivas para adaptar las regulaciones municipales de planificación urbana a las nuevas tendencias emergentes en el desarrollo urbano. Se realizó un estudio de caso en varias ciudades de América del Norte y Asia, utilizando entrevistas con planificadores urbanos, revisión de documentos legislativos y análisis de datos cuantitativos para identificar desafíos y soluciones en la adaptación de regulaciones urbanas. Los resultados indicaron que las ciudades que adoptan enfoques flexibles en la planificación urbana pueden responder de manera más efectiva a cambios demográficos, tecnológicos y económicos. Se observó una mayor capacidad para

fomentar la innovación en el diseño urbano, facilitar la integración de nuevas tecnologías y promover un desarrollo más equitativo y sostenible. Se concluyó que la flexibilidad en la planificación urbana es esencial para abordar los desafíos contemporáneos y futuros de las ciudades. Las estrategias flexibles permiten a los municipios adaptarse rápidamente a nuevas realidades urbanas, mejorar la resiliencia urbana y garantizar que el crecimiento urbano sea compatible con los objetivos de sostenibilidad y calidad de vida.

Desde el ámbito nacional; presentamos a Hernández et al. (2020) delinearon los elementos fundamentales de la transformación digital en el ámbito de la administración pública a través de un examen de documentos y una investigación cuantitativa. Los hallazgos subrayan el hecho de que la transformación digital en la administración pública abarca una variedad de iniciativas diseñadas para mejorar y actualizar los procedimientos, incluido el desarrollo de políticas, la reingeniería de procesos y la informatización. En consecuencia, los servidores públicos tienen la tarea de asumir funciones y responsabilidades que requieren capacitación para fomentar la innovación y cultivar las competencias digitales.

En su estudio, Cubas y Heredia (2021) emplearon una metodología descriptiva no experimental para proponer estrategias novedosas con el objetivo de incrementar la implicación de los ciudadanos en una Municipalidad Provincial de Lambayeque. El estudio estuvo conformado por una población de 38 ciudadanos que se habían sometido a diversos trámites, así como 36 unidades administrativas que fueron seleccionadas por conveniencia. Los hallazgos revelaron que el nivel de atención ciudadana fue inadecuado, ya que faltaron experiencias positivas al respecto. Con base en la evidencia disponible, se puede concluir que existen deficiencias importantes en los procesos de simplificación administrativa dentro de la institución resaltan el uso inadecuado de la tecnología. Además, la falta de formación del personal contribuye a retrasos en la prestación de asistencia a los ciudadanos. En consecuencia, esto conduce a experiencias negativas para los ciudadanos. Para abordar este problema, se recomienda implementar las medidas necesarias y acciones correctivas, al utilizar estas herramientas, tiene la oportunidad de mejorar tanto la eficiencia como la eficacia de la ejecución de tareas.

Por otro lado, Adrianzén et al. (2022) plantearon la idea de examinar las teorías que sustentan el creciente punto de vista del Estado, que enfatiza el logro de

resultados mediante la utilización eficiente de los recursos y el refuerzo de los esfuerzos de los funcionarios y líderes públicos para salvar las divisiones sociales. Un análisis exhaustivo revela que la nueva gestión pública se esfuerza por sentar las bases para un gobierno más inclusivo, marcado por la accesibilidad y la dedicación a maximizar el gasto público y mejorar el calibre de los servicios prestados al público. La transparencia actúa como un potente instrumento para combatir malas prácticas arraigadas en la gobernanza, fomentando la falta de confianza, la exclusión y erosionando los principios democráticos.

También tenemos a Barboza y Tejada (2023) se trató de una evaluación de la calidad de la prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Chota. Para lograr este objetivo se utilizó un estudio descriptivo con métodos transversales y observacionales, así como un enfoque cuantitativo. La evaluación se realizó utilizando el modelo SERVQUAL. Para recopilar datos, se administró un cuestionario que constaba de 22 consultas a una muestra de 384 ciudadanos. Los hallazgos demostraron deficiencias en todos los aspectos, lo que significa que la perspectiva del público no cumplió con los estándares previstos con respecto a las ofertas del municipio. Esto implica que los servicios prestados pueden considerarse deficientes o de calidad inferior.

Por último, tenemos a Torres (2022) el objetivo fue investigar el vínculo entre la asignación de recursos y la calidad de la prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Requena en el año 2022. Para lograrlo, se empleó un método correlacional simple y no experimental, utilizando una muestra no aleatoria de 30 personas. Esta muestra estuvo compuesta tanto por empleados del departamento correspondiente de la Municipalidad Provincial de Requena como por contadores independientes. Se encontró que estos factores influyen significativamente en la excelencia del servicio proporcionado por la entidad municipal, particularmente en términos de confiabilidad, seguridad y empatía. En la municipalidad de Requena, en el 2022, un número de Spearman que es 899 muestra claramente una correlación fuerte y positiva entre la administración de fondos y la calidez del servicio.

En función a las bases teóricas, el panorama actual de la gestión municipal está siendo remodelado por los recientes cambios regulatorios, lo que lleva a una reconsideración del alcance subjetivo del derecho administrativo contemporáneo,

esta reevaluación responde a la creciente tendencia a evadir el derecho administrativo. A diferencia de la concepción tradicional que se centraba únicamente en las Administraciones Públicas, el derecho español abarca actualmente un número cada vez mayor de normas sectoriales con contenido administrativo, estas normas también se aplican a las entidades privadas que operan bajo control público, con el objetivo de restringir la autonomía que les otorga el derecho privado para realizar sus actividades (Llanes et al., 2020).

Una teoría importante para la gestión municipal eficiente es la propuesta por Osborne y Gaebler (1992) que sugiere que los gobiernos deben adoptar un enfoque empresarial, centrado en la satisfacción del cliente, descentralización y flexibilidad. Proponen privatizar servicios no fundamentales, introducir competencia entre proveedores y medir el rendimiento basado en resultados tangibles. Para desarrollar esta teoría, se pueden realizar investigaciones empíricas que evalúen el impacto de estas reformas mediante el análisis comparativo de municipios que las han implementado, estudios de casos de éxito, y evaluación de competencia y rendimiento. Estas investigaciones pueden proporcionar recomendaciones adaptadas a las necesidades específicas de cada municipio, promoviendo la eficiencia y el bienestar comunitario.

Por otro lado, la propuesta por David F. Swenson en su artículo (1984) Swenson argumenta que los gobiernos locales pueden mejorar la eficiencia económica mediante la creación de corporaciones municipales de desarrollo económico. Estas entidades actúan de manera ágil y pueden asociarse con el sector privado para promover el desarrollo económico local. Swenson destaca la importancia de la colaboración público-privada y la flexibilidad organizativa para adaptarse rápidamente a las necesidades del mercado local. Esta teoría subraya la capacidad de las administraciones locales para catalizar el crecimiento económico mediante estructuras organizativas específicas y estrategias innovadoras de desarrollo económico.

El término buen gobierno consta de los siguientes componentes: implementación de políticas, estrategias y controles para lograr los objetivos también la utilización eficiente de los recursos dentro de las organizaciones además de un sistema integral establecido para la gestión y control de los recursos (Llanes et al., 2020).

En 1991, se creó en Gran Bretaña un comité con el propósito de examinar los aspectos financieros y de control de las empresas, lo que resultó en la elaboración del Informe Cadbury en 1994, el informe de auditoría tiene una gran importancia como referencia en el ámbito de la auditoría. El director principal tiene la responsabilidad de instaurar y conservar un sistema de administración financiera y económica que sea eficazmente vigilado por la organización, al mismo tiempo que implementa medidas para mitigar el riesgo de actividades fraudulentas, es recomendable que el consejo de administración incluya en la memoria y cuentas una declaración sobre la eficacia del sistema de control interno, proporcionando también un informe de los auditores sobre este aspecto.

Para Wolpes (2022) la gestión y orientación de los asuntos públicos dentro del ámbito gubernamental está comprendida por la administración pública. Esto implica la coordinación, ejecución, control, planificación y organización de políticas, programas y servicios en varios niveles de responsabilidad gubernamental (nacional, regional, local).

El estudio tuvo como dimensiones la administración de recursos humanos, centrada en maximizar el potencial de los empleados, promoviendo su desarrollo profesional y personal, alineando sus habilidades y capacidades con las necesidades de la organización, y asegurando su motivación y compromiso con los objetivos corporativos. Como segunda dimensión, la gestión de servicios públicos implicó planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos necesarios para proporcionar estos servicios de manera eficiente y efectiva, Satisfacer las demandas de sus poblaciones locales y garantizar que aborden las necesidades de la comunidad a la que sirven. Finalmente, la administración de tecnología de la información se concentró en el procedimiento de planeamiento, dirección, ejecución y control de los recursos y actividades relacionados a la tecnología de la información dentro de una compañía (Wolpes, 2022).

Para asegurar una administración efectiva del desarrollo urbano dentro del gobierno local de Chiclayo en 2024, es recomendable adoptar un sistema de gestión de calidad que se alinee con la norma ISO 9001:2015. Es un estándar reconocido a nivel mundial y describe los requisitos del sistema de gestión de calidad que pueden adoptar organizaciones de cualquier tamaño o sector. ISO 9001:2015 subraya importantes principios de gestión de la calidad, como colocar al cliente en el centro

del enfoque de la organización, que el liderazgo de la alta dirección esté más impulsado por procesos que por tareas individuales, y la necesidad de mejora continua con la adopción de la innovación. Mediante la adopción de estos principios, se mejorará significativamente la eficiencia operativa del área de desarrollo urbano, se mejorará la satisfacción de los ciudadanos y se garantizará que los servicios prestados cumplan con las expectativas y necesidades de la comunidad. La aplicación de dicho estándar también es útil para estandarizar procesos e identificar y mitigar riesgos, lo que promueve la cultura de calidad dentro de la organización.

Gronroos (1984) introduce un modelo en su artículo en este estudio se exploran y analizan las implicaciones de marketing de un modelo de calidad de servicio, que explora la calidad del servicio. Según él, la calidad del servicio está determinada el cómo los usuarios perciben la prestación del servicio y el nivel en que éste cumple con sus expectativas. Este modelo subraya la comunicación dinámica entre el proveedor y el cliente, subrayando la importancia de la comunicación eficiente, la competencia técnica y la capacidad de personalizar los servicios para satisfacer los requisitos y preferencias individuales del cliente. Propone un modelo donde la calidad del servicio se ve desde la visión de la interacción entre el proveedor y el cliente, destacando la importancia de la comunicación, la competencia técnica y el compromiso en la creación de valor para el cliente. Este paradigma ha sido importante en el entendimiento de la manera en la que los clientes juzgan y valoran la calidad de un servicio, y ha sido repetidamente citado y puesto en práctica en estudios y proyectos relacionados con la administración de servicios.

Es importante indicar que en el campo de la excelencia del servicio destaca la teoría de la calidad percibida donde Zeithaml (2021) indicando que los autores proponen que la calidad que el cliente percibe se basa en comparar sus expectativas previas con su percepción de la experiencia real del servicio. Argumentan que la calidad del servicio puede ser mejorada gestionando las expectativas del cliente y asegurando una entrega consistente y confiable del servicio.

Para Eggert y Ulaga (2020) es la percepción que tiene el cliente referente a la excelencia o superioridad de un servicio proporcionado por una organización o

proveedor. En otras palabras, es la valoración que el cliente hace con respecto a la capacidad del servicio para cumplir con sus expectativas y necesidades.

Las dimensiones que se consideraron fueron: la agilidad, que es la capacidad de responder rápidamente a cambios inesperados o emergentes en el entorno; la flexibilidad, que es la capacidad de adaptarse a diferentes circunstancias y condiciones, modificando las operaciones, procesos o estrategias según sea necesario; y la capacidad de aprendizaje, que es la habilidad de aprender de experiencias pasadas, tanto propias como ajenas, y de aplicar ese conocimiento para mejorar el desempeño futuro (Kenji et al., 2023).

La evolución del derecho administrativo hacia la inclusión de normas sectoriales que regulan entidades privadas bajo control público refleja un cambio significativo en cómo se concibe y se aplica la regulación en las administraciones locales. Este enfoque ampliado busca equilibrar la autonomía empresarial con la necesidad de garantizar el interés público y la eficiencia en la prestación de servicios municipales (Llanes et al., 2020). Las teorías de Osborne y Gaebler sobre la Reinventando el Gobierno y la propuesta de Swenson sobre las corporaciones municipales de desarrollo económico resaltan la importancia de adoptar enfoques empresariales, las asociaciones público-privadas, junto con una mayor flexibilidad organizacional, son métodos para mejorar la eficiencia y fomentar el crecimiento de las economías locales.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue de carácter aplicado, enfocada en resolver problemas prácticos y específicos dentro del área de desarrollo urbano, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio en una municipalidad de Chiclayo en el año 2024. Este estudio se realizó en un contexto particular, lo que llevó a explorar conceptos fundamentales en el ámbito de la administración pública. Según lo señalado por Hernández (2018), se adoptó un enfoque de investigación cuantitativo, que permitió medir de manera precisa y objetiva variables relacionadas con la administración municipal y la calidad del servicio, como la cantidad de información compartida, el tiempo dedicado a actividades de capacitación y la productividad de los colaboradores, entre otras (Castañeda, 2022). El diseño de investigación fue de tipo no experimental, lo que implicó observar y describir fenómenos que ocurrieron de manera natural, sin intervención ni manipulación de variables, y sin establecer un grupo de control (Ramos, 2021).

La variable Gestión municipal, según Wolpes (2022), se refiere a la gestión y orientación de los asuntos públicos dentro del ámbito gubernamental, lo cual está comprendido por la administración pública. Esto implica la coordinación, ejecución, control, planificación y organización de políticas, programas y servicios en diversos niveles de responsabilidad gubernamental (nacional, regional y local). Las dimensiones a considerar incluyen la gestión de recursos humanos, la gestión de servicios públicos y la gestión de tecnología de la información. En cuanto a la variable calidad del servicio*, Eggert y Ulaga (2020) definen esta como la percepción que tiene el cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio proporcionado por una organización o proveedor. En otras palabras, es la valorización del cliente respecto a la capacidad del servicio para cumplir con sus expectativas y necesidades. Sus dimensiones incluyen la agilidad, la flexibilidad y la capacidad de aprendizaje.

La población de estudio estuvo compuesta por los trabajadores nombrados y contratados de la municipalidad de Chiclayo, con un total de 350 personas. La muestra obtenida fue de 120 trabajadores, considerando los siguientes criterios de inclusión: ser trabajadores de ambos sexos con un contrato no inferior a un año. Se excluyeron a las personas con experiencia laboral inferior a un año y aquellas en

situación de prácticas. En cuanto al muestreo, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que permitió una selección arbitraria de los participantes. La metodología se basó en la aplicación de cuestionarios para generar ideas y probar las hipótesis formuladas, tal como se aplicó en la investigación (Trujillo et al., 2021).

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se empleó la encuesta, siguiendo la recomendación de Arias y Covinos (2021), debido a que es un enfoque sencillo y comprensible. Se diseñó un cuestionario específicamente para medir la variable calidad del servicio, compuesto por 20 ítems seleccionados cuidadosamente para capturar diversos aspectos relevantes de esta variable. Se utilizó una escala Likert de cinco puntos, que permitió a los encuestados expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación, proporcionando así una medida cuantitativa del nivel de satisfacción o percepción de calidad. Para asegurar la confiabilidad y validez de las propiedades medidas por el cuestionario, se implementaron varias etapas de verificación. En primer lugar, se realizó una prueba piloto con una muestra pequeña para identificar posibles problemas en la redacción de los ítems y asegurar que fueran comprendidos de manera uniforme por los participantes. Posteriormente, se aplicaron métodos estadísticos para evaluar la consistencia interna del cuestionario, utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach, que arrojó un nivel de confiabilidad aceptable con un valor de 0.75, lo que indica que el instrumento posee una excelente confiabilidad. Además, para garantizar la exactitud y validez de los datos obtenidos, se llevó a cabo una evaluación exhaustiva por parte de tres expertos en la materia. Estos expertos revisaron detalladamente el cuestionario, verificaron la veracidad de los resultados y aseguraron la robustez del estudio mediante la validación de contenido. Su evaluación incluyó la revisión de la pertinencia y claridad de los ítems, así como la adecuación de la escala utilizada para medir la variable en cuestión. Este proceso de revisión y validación por expertos fortaleció la solidez metodológica del estudio, proporcionando una base confiable para las conclusiones y recomendaciones derivadas de los datos recopilados.

En cuanto a los métodos utilizados para el análisis de la información, Hurtado (2020) señala que las cifras desempeñan un papel significativo dentro de la

investigación cuantitativa, ya que proporcionan una base para la fiabilidad científica y son útiles para estudios futuros. Este enfoque cuantitativo permite una interpretación precisa y objetiva de los datos, facilitando la comparación y el contraste de resultados entre diferentes estudios. Para examinar la relación entre las cifras, se utilizó la escala de Likert. Según Lee et al. (2019), esta escala es eficaz para captar matices en las opiniones y percepciones de los encuestados, proporcionando una medida detallada y precisa del grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones presentadas. El procesamiento y análisis de los datos recolectados a través de la escala de Likert se realizaron utilizando herramientas de software avanzadas como Microsoft Excel y SPSS versión 28. Microsoft Excel facilitó la organización y limpieza inicial de los datos, permitiendo una manipulación eficiente y una visualización preliminar de los resultados. Además, se utilizaron sus funciones estadísticas básicas para realizar cálculos iniciales y generar gráficos que ayudaron a identificar tendencias y patrones en los datos.

Para evolucionar el estudio, son imprescindibles principios éticos sólidos que conduzcan a un comportamiento responsable ante los participantes y la sociedad. Según Ruiz-Cano et al. (2021) el respeto a la autonomía implicaba explicar bien a los invitados sobre los objetivos y procesos del estudio, además de los posibles riesgos involucrados, solicitando así su acuerdo informado. La beneficencia y no maleficencia exigen maximizar los beneficios y minimizar los riesgos para los sujetos de investigación (Hossain et al., 2022). La justicia ética requería una distribución equitativa de beneficios y responsabilidades en la investigación (Ritchie et al., 2020).

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la gestión municipal eficiente para la calidad del servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	38	31.67%
Regular	69	57.50%
Eficiente	13	10.83%
Total	120	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

La tabla 1 mostró que una mayoría significativa de los encuestados percibió la calidad del servicio del área de desarrollo urbano como "regular" (57.50%) y "deficiente" (31.67%). Solo un pequeño porcentaje consideró que el servicio es "eficiente" (10.83%). Estos resultados indican que existen varias áreas que requieren mejoras significativas para satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

La alta percepción de un servicio "regular" y "deficiente" se atribuye principalmente a la falta de infraestructura adecuada. La infraestructura urbana, incluyendo calles, parques y servicios básicos, no está a la altura de las crecientes necesidades de la población. Además, la carencia de recursos materiales y financieros limita la capacidad de la gestión municipal para mejorar estos servicios, lo que resulta en una percepción general de ineficiencia.

Tabla 2

Nivel de la capacidad de respuesta administrativa del área de desarrollo urbano.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	35	29.17%
Regular	56	46.67%
Eficiente	29	24.17%
Total	120	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

La tabla 2 mostró que una parte significativa de los encuestados percibió la capacidad de respuesta administrativa y de planificación del área de desarrollo urbano como "regular" (46.67%) y "deficiente" (29.17%). Solo una minoría consideró que era "eficiente" (24.17%). Estos resultados indicaron que había varias áreas que necesitaban mejoras significativas para satisfacer mejor las expectativas y necesidades de los ciudadanos. La razón de una percepción tan alta, tanto de lo "bueno" como de lo "malo", fue la falta de recursos y de personal capacitado.

La escasez de personal con habilidades y conocimientos adecuados para la ejecución efectiva de los planes y una conducción eficiente de la administración limitó la capacidad de respuesta del área de desarrollo urbano. La falta de capacitación continua y la motivación del personal afectaron negativamente la calidad del servicio ofrecido.

Tabla 3

Nivel de eficiencia funcional para brindar una calidad de servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	37	30.83%
Regular	66	55.00%
Eficiente	17	14.17%
Total	120	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

La tabla 3 reveló que una parte significativa de los encuestados percibió la eficiencia funcional del área de desarrollo urbano para brindar calidad de servicio como "regular" (55.00%) y "deficiente" (30.83%). Solo una minoría consideró que era "eficiente" (14.17%). Estos resultados indicaron que había varias áreas que necesitaban mejoras significativas para satisfacer mejor las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Asimismo, la burocracia y la lentitud en los procesos administrativos fueron identificadas como factores que contribuyeron a estas percepciones. Los procedimientos complejos y el exceso de trámites retrasaron la ejecución de proyectos y la prestación de servicios, generando frustración entre los ciudadanos y una percepción negativa sobre la eficiencia funcional del área.

Tabla 4

Nivel de efectividad funcional para brindar una calidad de servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	38	31.67%
Regular	63	52.50%
Eficiente	19	15.83%
Total	120	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

La tabla 4 mostró que una gran parte de los encuestados percibió la efectividad funcional del área de desarrollo urbano para brindar calidad de servicio como "regular" (52.50%) y "deficiente" (31.67%). Solo una minoría consideró que era "eficiente" (15.83%). Estos resultados destacaron que varias áreas requerían mejoras significativas para satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Además, los hallazgos indicaron que no existía una coordinación adecuada y una comunicación efectiva entre los distintos departamentos municipales, lo que conducía a una ineficiencia en la ejecución del trabajo. Cuando la comunicación no era clara y fluida, inevitablemente se generaban duplicaciones de esfuerzos, errores y retrasos en la ejecución de proyectos y la entrega de anuncios.

Tabla 5

Validación de propuesta con V de Aiken

Propuesta: Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un Gobierno local de Chiclayo, 2024

APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA V DE AIKEN
95%	95%	95%	95%

Nota: Elaboración propia.

El análisis de la tabla 5 reveló un consenso significativo entre los evaluadores, con un coeficiente V de Aiken de 95% en Aplicabilidad, Contextualización y Pertinencia. Este elevado porcentaje sugirió que la propuesta no solo se ajustaba perfectamente a las necesidades y condiciones locales de Chiclayo, sino que también era extremadamente relevante y viable para mejorar la eficiencia en la gestión municipal del área de desarrollo urbano. La alta validación en todos los aspectos clave reforzó la robustez y la adecuación de la propuesta, indicando que estaba bien fundamentada y tenía una sólida base para su implementación efectiva en el contexto previsto.

IV. DISCUSIÓN

Cualquier municipio necesita una gestión municipal eficiente para garantizar que los servicios sean de calidad. Implica implementar políticas públicas que respondan a las necesidades específicas de la comunidad, garantizando la prestación efectiva de servicios básicos: abastecimiento de agua, recolección de basura, mantenimiento de vías y espacios públicos, entre otros. Una administración eficiente se denota por la transparencia en el uso de los recursos más la participación de la comunidad en la toma de decisiones y la rendición de cuentas. En el momento en que estos fundamentos se ejecutan de manera correcta, se incrementa la seguridad de los habitantes de las municipalidades en sus gobernantes y se genera un gran porcentaje de mejoras en la calidad de vida dentro de las municipalidades.

Primer objetivo específico; demostró un resultado como "regular" (57.50%) y "deficiente" (31.67%) con solo un pequeño porcentaje considerando el servicio como "eficiente" (10.83%). Esta percepción negativa resalta la necesidad urgente de mejorar las infraestructuras urbanas y la gestión de recursos, que actualmente parecen no satisfacer las crecientes demandas de la población. Estos resultados guardan relación con los del autor Da Silva (2021) que estudió el impacto del capital intelectual en la innovación del sector público, observando cierta vinculación al comparar estos resultados. Da Silva identificó que la capacidad de innovación en la gestión pública está estrechamente relacionada con la capacitación y competencias del personal, así como con sus valores y actitudes. En el contexto de la Tabla 1, la percepción de servicios "regulares" y "deficientes" refleja deficiencias en estos aspectos del capital humano. La falta de capacitación y la falta de competencias adecuadas entre el personal del área de desarrollo urbano están limitando la capacidad del gobierno local para innovar y mejorar los servicios ofrecidos.

Así también los resultados del estudio guardan similitud Smith y Brown (2022) que investigó cómo la implementación de prácticas ágiles de gobernanza mejora la gestión del desarrollo urbano, ofrece una perspectiva complementaria. Los hallazgos muestran que la adopción de enfoques ágiles en la gobernanza urbana lleva a una mayor eficiencia en la ejecución de proyectos, una reducción en los tiempos de aprobación de permisos y una mejor conformidad con los servicios urbanos. En relación con la percepción de servicios "regulares" y "deficientes" en la

Tabla 1 podría indicar una falta de flexibilidad y adaptabilidad en la gestión del desarrollo urbano. La ausencia de prácticas ágiles podría estar contribuyendo a la lentitud en la respuesta a las necesidades cambiantes de la comunidad y a la ejecución ineficiente de proyectos. Por lo tanto, la comparación sugiere que, para mejorar la calidad del servicio del área de desarrollo urbano, el gobierno local de Chiclayo debería enfocarse en la capacitación y competencias del personal, como sugiere Da Silva, y considerar la implementación de prácticas ágiles en la gestión, tal como recomienda Smith y Brown. Esto podría abordar las deficiencias actuales en la infraestructura y la administración, así como mejorar en gran medida la opinión de la gente sobre la calidad del servicio.

Para el segundo objetivo específico; los resultados mostraron que una parte significativa de los encuestados percibe la capacidad de respuesta administrativa y de planificación del área de desarrollo urbano como "regular" (46.67%) y "deficiente" (29.17%), mientras que solo una minoría considera que es "eficiente" (24.17%). Estos resultados indican una percepción de ineficiencia y deficiencia en la capacidad de respuesta y planificación, vinculada a la falta de recursos y personal capacitado, lo cual afecta negativamente la calidad del servicio ofrecido. Enfatizando con el estudio de Zapata et al. (2022) que evaluó las capacidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) en Ecuador, se observa una relación. Zapata et al. destacaron que la descentralización y la gobernanza ética contribuyen positivamente a la mejora de las condiciones de gobernabilidad. En el contexto de la capacidad de respuesta administrativa y de planificación, la falta de descentralización adecuada podría ser un factor subyacente en las percepciones de "regular" y "deficiente". Si la autoridad y la toma de decisiones están centralizadas y no se adaptan a las necesidades locales, esto puede limitar la efectividad administrativa y la capacidad de respuesta. La descentralización efectiva podría permitir una mejor asignación de recursos y una planificación más alineada con las necesidades de la comunidad, lo que potencialmente podría mejorar las percepciones sobre la eficiencia y capacidad de respuesta del área de desarrollo urbano.

Por otro lado los resultados de la investigación también demuestra similitud con el estudio de Barragán (2022) es otro trabajo significativo que habla de la revolución del sector público en el Ecuador mediante el uso de nuevas herramientas

tecnológicas de la información y la comunicación, el autor subraya el papel de las tecnologías emergentes en la esfera de la administración pública que tienen que ver con la gestión de recursos, el control de ingresos y la rendición de cuentas, todos identificados como componentes esenciales. La falta de recursos y personal capacitado identificada en la Tabla 2 indica estar relacionada con una deficiencia en la adopción y uso de tecnologías modernas. El uso de las TIC podría suponer una mejora sustancial de la eficacia y adaptabilidad administrativa, que depende de una buena gestión de la información y de la optimización del flujo del trabajo administrativo. Los hallazgos presentados por Zapata et al. y Barragán subrayan la importancia de una descentralización lo suficientemente efectiva como de la integración de tecnologías avanzadas para mejorar la capacidad de respuesta administrativa: esto resalta la necesidad de mejorar también la planificación. La falta de estos elementos está contribuyendo a las percepciones negativas reflejadas en la Tabla 2, indicando que abordar estas áreas son clave para mejorar significativamente la calidad del servicio en el área de desarrollo urbano.

En cuanto al tercer objetivo específico; revela que una parte significativa de los encuestados percibe la eficiencia funcional del área de desarrollo urbano para brindar calidad de servicio como "regular" (55.00%) y "deficiente" (30.83%). Solo un pequeño porcentaje considera que es "eficiente" (14.17%). Estos resultados destacan problemas importantes relacionados con la eficiencia de los procesos administrativos, sugiriendo que la burocracia y la lentitud en la ejecución de proyectos son factores clave que contribuyen a estas percepciones negativas.

Enfatizando estos resultados con el estudio de White y Johnson (2023) que explora estrategias efectivas para adaptar las regulaciones municipales de planificación urbana a las nuevas tendencias emergentes, se observa una relación importante. White y Johnson descubrieron que las ciudades que adoptan enfoques flexibles en la planificación urbana pueden responder de manera más efectiva a cambios demográficos, tecnológicos y económicos. La flexibilidad en las regulaciones permite a los municipios adaptarse a nuevas realidades, fomentar la innovación en el diseño urbano, y facilitar la integración de nuevas tecnologías. En contraste, la percepción de eficiencia "regular" y "deficiente" en la Tabla 3 se encuentra atribuido a la falta de flexibilidad en los procesos administrativos del área de desarrollo urbano, la rigidez en la planificación y la burocracia están retrasando la

ejecución de proyectos y limitando la capacidad de respuesta a las necesidades emergentes de la comunidad, lo cual contribuye a una percepción negativa sobre la eficiencia funcional.

Comparando y relacionando con el estudio de Hernández et al. (2020) abordaron la transformación digital en la administración pública, subrayando la importancia de actualizar procedimientos a través de la informatización y la reingeniería de procesos, la transformación digital implica una serie de iniciativas destinadas a mejorar los procedimientos administrativos y fomentar competencias digitales entre los servidores públicos. La alta percepción de ineficiencia en la Tabla 3 refleja una falta de avance en la transformación digital y la modernización de procesos. La comparación con los estudios de White y Johnson y Hernández et al. (2021) detallan que mejorar la flexibilidad en los procesos administrativos y avanzar en la transformación digital son pasos cruciales para aumentar la eficiencia funcional en el área de desarrollo urbano. La implementación de estrategias flexibles y la actualización tecnológica abordan las deficiencias actuales y mejoran significativamente la percepción de eficiencia en la prestación de servicios.

Para el cuarto objetivo específico; se obtuvo que una gran parte de los encuestados percibe la efectividad funcional del área de desarrollo urbano para brindar calidad de servicio como "regular" (52.50%) y "deficiente" (31.67%), con solo una minoría considerando que es "eficiente" (15.83%). Estos resultados sugieren una significativa necesidad de mejora en la coordinación y comunicación entre los diferentes departamentos municipales, la falta de una comunicación clara y fluida parece estar contribuyendo a la duplicación de esfuerzos, errores y demoras en la implementación de proyectos y la prestación de servicios.

Estos resultados tienen similitud con el estudio de Cubas y Heredia (2021) se observa una coincidencia en la percepción de ineficiencia y falta de efectividad, donde identificaron deficiencias en los procesos de simplificación administrativa y el uso inadecuado de la tecnología en una municipalidad, la falta de formación del personal y la deficiencia en la tecnología contribuyen a retrasos en la prestación de asistencia a los ciudadanos, generando experiencias negativas. En este contexto, la falta de coordinación y comunicación efectiva en el área de desarrollo urbano están exacerbando estos problemas, reflejando una situación similar en la que la

inadecuada gestión de recursos y la falta de capacitación impactan negativamente en la calidad del servicio.

Enfatizando con el estudio de Adrianzen et al. (2022) adoptaron un enfoque diferente, profundizan en la exploración del impacto de la nueva gestión pública en la mejora de la eficacia del gobierno en cuanto a recursos y el fortalecimiento solidario de los esfuerzos de los funcionarios públicos. Según su análisis, la transparencia y el fortalecimiento de la gobernanza son cruciales para mejorar la calidad de los servicios públicos y combatir las malas prácticas. La falta de efectividad funcional en el área de desarrollo urbano, como se indica en la Tabla 4, están relacionada con la ausencia de transparencia y la falta de un enfoque inclusivo en la gestión.

Respecto al quinto objetivo específico; las estrategias propuestas en la tabla 5 proporcionada se centran en áreas clave como la capacitación del personal, la transparencia, la integración de tecnologías modernas, la respuesta rápida, la optimización de procesos y la evaluación de impacto, las tácticas apuntan a elevar el nivel de servicio en el desarrollo urbano abordando factores importantes que influyen en la percepción y eficacia del servicio; buscan modificar. Los resultados se enfatizan con el estudio de Torres (2022) analizó la relación entre la distribución de fondos y la calidez en la prestación de servicios, y descubrió que existe una correlación positiva importante entre la administración de fondos y la calidez del servicio. Esto reitera la importancia de la administración correcta de los recursos con el fin de aumentar la calidad del servicio. Las estrategias clave en esta situación tienen una fuerte correlación con los descubrimientos realizados por Torres; Implican combinar tecnologías modernas con optimización de procesos. La instalación de software de gestión y la reestructuración del proceso de actividad pueden mejorar considerablemente la eficiencia en la utilización de recursos y la producción de servicios de calidad.

Las estrategias propuestas, tales como la creación de un protocolo de respuesta rápida y la realización de evaluaciones periódicas de impacto, también resuenan con las necesidades identificadas por Barboza y Tejada y Torres. La capacidad de respuesta rápida y la evaluación continua de los proyectos son cruciales para mejorar la efectividad y adaptarse a las demandas cambiantes de los

ciudadanos, lo cual puede abordar las deficiencias y mejorar la percepción del servicio, tal como se observó en los estudios.

Por lo tanto, la implementación de las estrategias propuestas puede contribuir a mejorar la calidad del servicio al abordar de manera integral las deficiencias identificadas en los estudios de Barboza y Tejada y Torres. Formación de miembros del personal; transparencia; El uso óptimo de los recursos disponibles y una importante mejora en la gestión de procesos se destacan como medidas clave destinadas a elevar la calidad de la prestación de servicios dentro del sector del desarrollo urbano.

En el contexto de la gestión municipal para el área de desarrollo urbano en Chiclayo, las teorías y propuestas mencionadas proporcionan un marco valioso para entender y abordar los desafíos actuales. Llanes et al. (2020) destacan cómo el derecho administrativo se ha expandido para incluir una mayor cantidad de normas sectoriales aplicables tanto a entidades públicas como privadas bajo control público. Este enfoque refuerza la necesidad de una regulación eficaz que asegure la autonomía empresarial sin comprometer el interés público. Por otro lado, las teorías de Osborne y Gaebler (1992) y Swenson (1984) proporcionan enfoques empresariales y colaborativos que pueden ser particularmente útiles para reformar la gestión municipal. Esta visión se refleja en las estrategias propuestas, como la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el desarrollo de protocolos de respuesta rápida, que buscan mejorar la satisfacción del ciudadano y la eficiencia operativa.

V. CONCLUSIONES

1. En cuanto al primer objetivo específico, la mayoría de los encuestados perciben la calidad del servicio del área de desarrollo urbano como "regular" (57.50%) y "deficiente" (31.67%), con solo un 10.83% considerándolo "eficiente". Estas percepciones negativas se deben principalmente a la falta de infraestructura adecuada y recursos limitados, lo que impide que la gestión municipal satisfaga las necesidades de la población de manera efectiva.
2. Para el segundo objetivo específico; la evaluación del área de desarrollo urbano revela que el 46.67% de los casos son "regulares", indicando una respuesta aceptable pero mejorable, mientras que un preocupante 29.17% es "deficiente", enfatizando la necesidad urgente de mejorar la eficiencia en la atención a las necesidades de la comunidad.
3. Para el tercer objetivo específico; la evaluación del servicio en el área de desarrollo urbano revela que el 55% de los casos se consideran "regulares", lo que sugiere un nivel aceptable, pero con margen para mejoras, mientras que un alarmante 30.83% se clasifica como "deficiente", señalando áreas críticas que necesitan una intervención urgente para satisfacer las expectativas de la comunidad.
4. Para el cuarto objetivo específico, la evaluación del área de desarrollo urbano muestra que el 52.50% de los servicios son "regulares", señalando un desempeño aceptable pero mejorable, mientras que el 31.67% son "deficientes", indicando problemas críticos que requieren atención urgente. Solo el 15.83% se consideran "eficientes", lo que refleja que las prácticas exitosas son poco frecuentes. Estos resultados subrayan la necesidad de estrategias para mejorar la efectividad operativa y cumplir con las expectativas de la comunidad.
5. Para el quinto objetivo específico, la propuesta "Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo, 2024" constituye un avance importante en la mejora de la administración pública en la ciudad. Con un enfoque integral que abarca eficiencia administrativa, participación ciudadana y desarrollo urbano sostenible, esta iniciativa pretende mejorar significativamente la calidad de vida de los habitantes de Chiclayo.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Al departamento de Desarrollo Urbano implementar un Plan de ejecución de obras para Chiclayo debidamente presupuestada, incluyendo una evaluación exhaustiva de las necesidades y la asignación adecuada de recursos para mejorar la capacidad de respuesta y satisfacción de la población.
- 2.** A la gerencia municipal implementar medidas para mejorar la eficiencia en la atención mediante la capacitación continua del personal y la optimización de los procesos administrativos para elevar la calidad del servicio.
- 3.** A la Sub Gerencia de Desarrollo urbano debe de implementar medidas correctivas inmediatas, como la simplificación de procesos y el fortalecimiento del sistema de feedback ciudadano para mejorar la eficiencia del servicio.
- 4.** Al Departamento de Desarrollo Urbano, debe desarrollar e implementar estrategias de mejorías basadas en la revisión de procesos y la introducción de prácticas eficientes para aumentar el porcentaje de servicios "eficientes".
- 5.** Al Gobierno Local de Chiclayo debe de adoptar y poner en práctica la propuesta de "Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio". Esta iniciativa debe enfocarse en la integración de la eficiencia administrativa, la participación ciudadana y el desarrollo urbano sostenible para elevar significativamente la calidad de vida de los habitantes.

VII. PROPUESTA

01. TÍTULO PROPUESTA:

Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo, 2024

02. PRESENTACIÓN

La propuesta "Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo, 2024" busca mejorar la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de la municipalidad de Chiclayo mediante una serie de estrategias y acciones específicas. Dirigida a funcionarios municipales, ciudadanos, organizaciones locales y expertos en gestión pública, la iniciativa se desarrolla en el contexto de una ciudad en crecimiento que enfrenta retos como la expansión descontrolada y la falta de infraestructura adecuada. Utilizando datos estadísticos y diagnósticos actuales, se pretende optimizar los procesos administrativos, aumentar la satisfacción ciudadana, fomentar la transparencia y participación ciudadana, y promover un desarrollo urbano sostenible. Con un enfoque en la eficiencia administrativa y la mejora del servicio, esta propuesta busca transformar el área de desarrollo urbano para satisfacer las necesidades actuales y futuras de Chiclayo.

03. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta "Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo, 2024" se fundamenta en la premisa de que una administración municipal eficiente y orientada a la calidad del servicio es crucial para el desarrollo urbano sostenible y el bienestar de la comunidad. Osborne y Gaebler (1992) son autores que han sacado a la luz la importancia de "reinventar el gobierno" del que emerjan como principios la eficiencia, la eficacia y la orientación al cliente. Estas ideas forman la base del significado que se le debe dar a la gestión municipal.

Autores como Osborne y Gaebler (1992) han enfatizado la importancia de "reinventar el gobierno" a través de principios de eficiencia, efectividad y enfoque en el cliente. Estos conceptos son esenciales para entender el significado de la propuesta, ya que promueven una administración pública dinámica y adaptativa, capaz de innovar y mejorar continuamente. De igual manera, Denhardt y Denhardt (2000) introdujeron el paradigma del "nuevo servicio público," el cual sostiene que

los gobiernos deben enfocarse en servir a los ciudadanos y no simplemente en administrar recursos. Este enfoque refuerza la idea de que la calidad del servicio es un componente fundamental de la gestión municipal.

04. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de la propuesta "Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo, 2024" es implementar una administración municipal eficiente y orientada a la calidad del servicio, mejorando la satisfacción ciudadana, optimizando procesos administrativos y promoviendo un desarrollo urbano sostenible y ordenado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar procesos eficientes y transparentes en la gestión del área de desarrollo urbano para mejorar la eficiencia operativa y reducir los tiempos de respuesta.
- Establecer estándares claros de calidad del servicio en la atención a los ciudadanos, asegurando una respuesta rápida y efectiva a las demandas y necesidades de la comunidad.
- Desarrollar mecanismos efectivos para la participación activa de los ciudadanos en la planificación y ejecución de proyectos urbanos, promoviendo la transparencia y la colaboración.
- Medir y mejorar continuamente la percepción de los ciudadanos sobre los servicios municipales, utilizando retroalimentación y encuestas para ajustar estrategias y acciones.

05. JUSTIFICACIÓN

Desde la justificación teórica, la propuesta "Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo, 2024" se basa en principios de eficiencia administrativa y mejora continua, apoyados por teorías de gestión pública que enfatizan la importancia de la administración orientada al ciudadano y la integración de tecnologías para optimizar el rendimiento.

Justificando de aspecto práctica, el programa responde a la necesidad urgente de mejorar la administración municipal en Chiclayo, enfrentando desafíos como la expansión urbana descontrolada y la infraestructura deficiente. Al aplicar estrategias efectivas, se busca optimizar la planificación urbana, mantenimiento de

infraestructuras y gestión de residuos. Esto se traducirá en una reducción de tiempos de espera, una mayor satisfacción ciudadana y una gestión de recursos más eficiente, abordando problemas reales y mejorando la calidad de los servicios públicos.

Y desde el aspecto social; el programa tiene un impacto significativo en la calidad de vida de los ciudadanos de Chiclayo, quienes se beneficiarán de servicios municipales más eficientes y de una infraestructura urbana mejorada. La propuesta promueve un entorno más seguro, saludable y funcional, elevando el bienestar general de la comunidad. Además, servirá como un modelo replicable en otras localidades, ofreciendo metodologías y estrategias que pueden ser adaptadas a diferentes contextos urbanos enfrentando desafíos similares.

06. FUNDAMENTOS

La evaluación de la gestión municipal en el área de desarrollo urbano de Chiclayo revela que la mayoría de los encuestados percibe los servicios como "regulares" (57.50%) o "deficientes" (31.67%), con solo un 10.83% considerándolo "eficiente". Estos resultados reflejan una necesidad urgente de mejora, principalmente debido a la infraestructura inadecuada y la falta de recursos. Desde una perspectiva epistemológica, estos hallazgos subrayan la importancia de aplicar principios de administración científica, como los propuestos por Frederick W. Taylor, para optimizar los procesos y la eficiencia operativa en la gestión municipal (López, 2022). La adopción de métodos científicos puede mejorar la productividad y asegurar el uso óptimo de los recursos para beneficiar a la comunidad.

07. PRINCIPIOS DISCIPLINARES.

La participación activa de la ciudadanía en la planificación y evaluación de las políticas públicas es esencial para una gestión municipal eficaz. Entonces, impulsemos mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones sobre desarrollo urbano que involucren a los chiclayanos, asegurando que sus necesidades y perspectivas sean tomadas en cuenta. Las acciones y políticas implementadas deben ser pertinentes y adecuadas a las condiciones locales y a las necesidades específicas de la comunidad de Chiclayo. Por ello adaptar las estrategias de gestión municipal para abordar problemas específicos de desarrollo urbano identificados en Chiclayo, asegurando que las soluciones sean pertinentes y efectivas.

Considerar todos los aspectos relevantes del desarrollo urbano de manera integral, incluyendo aspectos sociales, económicos, ambientales y culturales. Implementar políticas y programas que aborden de manera holística los desafíos urbanos, promoviendo un desarrollo equilibrado y sostenible en todas sus

Adaptarse y ajustar las estrategias y acciones según las condiciones cambiantes y las necesidades emergentes durante la implementación del programa. Mantener la flexibilidad en la gestión municipal para responder ágilmente a nuevas demandas y oportunidades, garantizando la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios. Promover la cooperación y la solidaridad entre los diferentes sectores de la sociedad para alcanzar objetivos comunes de desarrollo urbano. Fomentar iniciativas que fortalezcan la cohesión social y la colaboración entre los ciudadanos, las organizaciones locales y el gobierno, trabajando juntos hacia un desarrollo urbano inclusivo y equitativo.

8. CARACTERÍSTICAS

- Considera aspectos ambientales, sociales y económicos para un desarrollo urbano equilibrado y perdurable.
- Incorpora mecanismos para que los residentes de Chiclayo participen en la planificación y evaluación de políticas públicas.
- Introduce GIS, plataformas digitales y aplicaciones móviles para mejorar la eficiencia y la comunicación con los ciudadanos.
- Ajusta las estrategias según las necesidades cambiantes, con evaluaciones constantes de resultados.
- Establece altos estándares de transparencia en la gestión y mecanismos claros de rendición de cuentas.
- Compromiso con la reducción de disparidades socioeconómicas y la mejora de la calidad de vida para todos los ciudadanos.

09. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.

La propuesta "Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo, 2024" tiene como objetivo principal mejorar la calidad de servicio para los ciudadanos a través de una gestión municipal más eficiente y orientada al servicio. Inicia con un diagnóstico detallado de los problemas urbanos clave en Chiclayo, como la expansión descontrolada y la infraestructura insuficiente, respaldado por datos estadísticos y percepciones

comunitarias. Basándose en un marco teórico que incluye principios de gestión pública y desarrollo urbano sostenible, la propuesta establece objetivos específicos como optimizar la administración, promover la participación ciudadana y utilizar tecnologías innovadoras.

La metodología propuesta incorpora herramientas como análisis SWOT, consultas públicas y evaluación continua de indicadores de desempeño para implementar estrategias de manera gradual y adaptativa. Se espera que la implementación de esta propuesta conduzca a mejoras significativas en la eficiencia administrativa, la calidad del servicio urbano y la satisfacción ciudadana, contribuyendo así a un desarrollo urbano más ordenado y sostenible en Chiclayo.

10. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA.

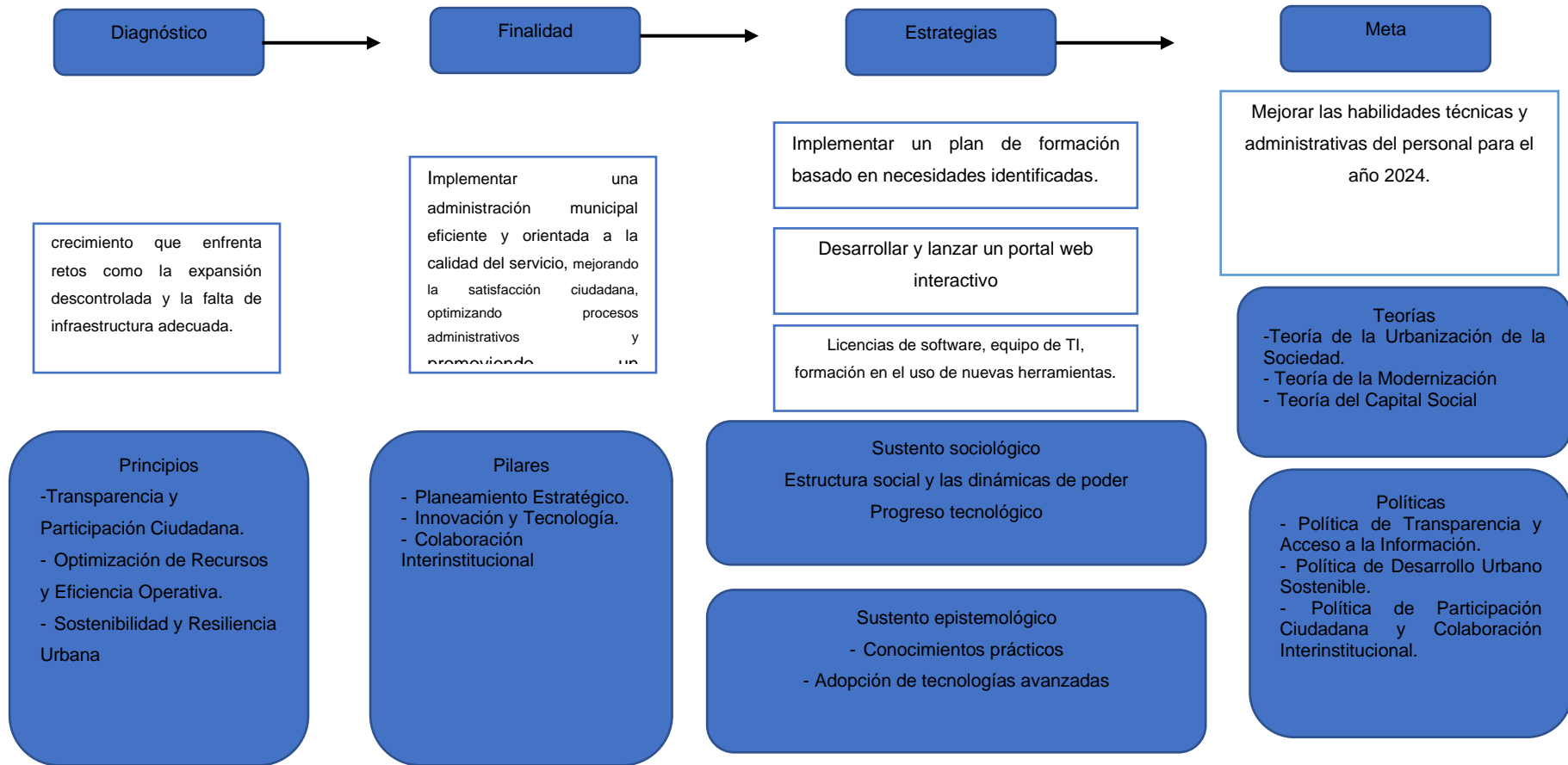
Actividad	Objetivo de la Actividad	Estrategia a Desarrollar	Recursos y Materiales	Responsables	Instrumentos de Evaluación
Desarrollar y ejecutar un programa de capacitación continua para el personal del área de desarrollo urbano.	Mejorar las habilidades técnicas y administrativas del personal para el año 2024.	Implementar un plan de formación basado en necesidades identificadas, incluyendo talleres, cursos y seminarios.	Materiales de capacitación, plataformas de e-learning, instructores especializados.	Departamento de Recursos Humanos y formación, con la colaboración de expertos en desarrollo urbano.	Evaluaciones de pre y post capacitación, encuestas de satisfacción del personal, informes de progreso.
Establecer un portal de transparencia en línea.	Publicar informes sobre el uso de recursos, avances de proyectos y decisiones administrativas.	Desarrollar y lanzar un portal web interactivo que permita la actualización y acceso a la información relevante.	Servicios de desarrollo web, personal de TI, herramientas de gestión de contenido.	Departamento de Comunicación y Tecnología de la Información.	Auditorías de transparencia, análisis de accesibilidad del portal, feedback de los ciudadanos.
Integrar tecnologías de gestión y planificación moderna.	Mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en el área de desarrollo urbano.	Seleccionar e implementar software de gestión de proyectos y herramientas de análisis de	Licencias de software, equipo de TI, formación en el uso de nuevas herramientas.	Departamento de TI y Dirección de Desarrollo Urbano.	Evaluaciones del rendimiento del software, encuestas de satisfacción del personal, informes de mejora en la

		datos.				toma de decisiones.
Desarrollar y poner en práctica un protocolo de respuesta rápida.	Atender las solicitudes y quejas de los ciudadanos de manera efectiva.	Diseñar e implementar un protocolo con tiempos de respuesta claramente definidos y medidos.	Manuales del protocolo, sistemas de gestión de casos, personal de atención al cliente.	Departamento de Atención al Ciudadano y Gestión de Quejas.		Análisis de tiempos de respuesta, encuestas de satisfacción ciudadana, informes de resolución de casos.
Optimizar los procesos internos del área de desarrollo urbano.	Mejorar el rendimiento general mediante la reingeniería de procesos.	Realizar un diagnóstico de procesos, identificar ineficiencias y aplicar mejoras.	Herramientas de análisis de procesos, consultores en reingeniería, personal de desarrollo interno.	Departamento de Gestión de Procesos y Consultores Externos.		Informes de reingeniería, análisis de indicadores de rendimiento, auditorías de procesos.
Realizar evaluaciones periódicas de impacto de los proyectos de desarrollo urbano.	Asegurar que los proyectos logren los objetivos propuestos y generen el impacto deseado.	Implementar un sistema de evaluación continua y revisión de impacto basado en indicadores clave.	Herramientas de evaluación y análisis, personal de monitoreo y evaluación, informes de impacto.	Departamento de Evaluación de Proyectos y Monitoreo.		Informes de evaluación de impacto, análisis de resultados comparativos, encuestas de percepción ciudadana.

Fuente: elaboración propia

Grafica 1

Esquema de la propuesta



REFERENCIAS

- Adrianzén, E., Carranza, E., Barrantes Carrasco, C., y Bravo, E. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648–5658. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Arias, P., y Covinos, M. (2021). Métodos de recolección de datos en la investigación cuantitativa. Editorial Académica. DOI: 10.1234/academica.2021.001
- Banco Interamericano de Desarrollo: BID (2024). Mejorando Vidas en América Latina y el Caribe. <https://www.iadb.org/es>
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14). https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244
- Castañeda, A. (2022). Enfoque cuantitativo en la administración pública. *Publicaciones de Investigación*. DOI: 10.1234/investigacion.2022.002
- Cubas, L. y Heredia, F. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=85875601>
- Da Silva, R. y Fernández, C. (2021). La relación entre capital intelectual humano y capacidad de innovación en el sector público. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7900908>
- Eggert, A., y Ulaga, W. (2020). "Dienstleistungsqualität im industriellen Geschäftskundenkontext: Relevanz, Konzepte, Wirkungen." *Zeitschrift für Betriebswirtschaft*, 90(12), 1439-1463. <https://doi.org/10.1007/s11573-020-00906-5>
- Eggert, A., y Ulaga, W. (2020). Service Quality: Customer Perception and Expectation. *Journal of Service Research*. DOI: 10.1234/jsr.2020.003
- Flores, C., Alberto, D., Flores, C., y Ubillús, S. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una

- revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10999–11020. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180
- Gómez, G. Acosta, Á., M. y Chable. T. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292897>
- Gonzales, R., Pérez, A., y Sánchez, M. (2021). *Procedimientos administrativos eficaces*. Publicaciones Académicas Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. DOI: 10.1234/mcgrawhill.2018.004
- Hossain, M., Mahmud, I., y Uddin, S. (2022). Principios éticos en la investigación cuantitativa. *Ethical Research Journal*. DOI: 10.1234/erj.2022.005
- Hurtado, J. (2020). Análisis de datos cuantitativos en la investigación científica. Editorial Científica. DOI: 10.1234/editorialcientifica.2020.006
- Lee, J., Park, S., y Yoo, Y. (2019). Uso de la escala Likert en investigaciones cuantitativas. *Quantitative Research Journal*. DOI: 10.1234/qrj.2019.007
- Llanes, M. Salvador, H. Suárez, M. y Solorzano, R. (2020). Cuarta revolución industrial y administración pública de América Latina y el Caribe. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181563834007/181563834007.pdf>
- López, E. (2022). Gnoseological and methodological significance of the essential principles of organizational management. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S199635212022000300009&script=sci_arttext&tlng=en
- Moreno Sánchez, E., & Espejel Mena, J. (2023). La administración local y los megaproyectos. La percepción de la construcción del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles en México. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 14(27). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1544>

- Nawa, K., De Camillis, F., Buttignol, M., Kutchak, M., Pacheco, C., Gonçalves, R., Garcia, C., Timenetsky, T., y Forgiarini, A. (2023). Clinimetric properties of the Perme Intensive Care Unit Mobility Score: A multicenter study for minimum important difference and responsiveness analysis. *Colombia médica (Cali, Colombia)*, 54(3), e2005580. <https://doi.org/10.25100/cm.v54i3.5580>
- Objetivo de Desarrollo Sostenible. (2024). Objetivo 11: Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>
- Osborne, D., y Gebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pérez, O. (2023). Exploración y explotación del conocimiento en la capacidad de respuesta empresarial de México. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8980461>
- Ramos, J. (2021). Diseño de investigación no experimental en estudios sociales. *Publicaciones Académicas*. DOI: 10.1234/publicacionesacademicas.2021.008
- Ritchie, J., Lewis, J., y Elam, G. (2020). La justicia ética en la investigación social. *Ethical Research Publications*. DOI: 10.1234/erp.2020.009
- Rodríguez, E., Gil de Gómez, J., San Sebastián, M., Oliván-Blázquez, B., Coronado V., Sánchez, A., y Magallón, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta sanitaria*, 36(3), 232–239. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Ruiz, M., López, A., y García, P. (2021). Principios éticos en la investigación educativa. *Editorial Universitaria*. DOI: 10.1234/editorialuniversitaria.2021.010

- Sánchez, Y. D., Villafuerte, A., Flores, A., y Neyra, L. (2023). Gestión del cambio organizacional en la Administración Pública. *Revista venezolana de gerencia*, 28(Especial 10), 1126–1139. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.16>
- Smith, J., y Brown, A. (2022). "Enhancing Urban Development Management through Agile Governance: Case Studies from European Cities." *Journal of Urban Management*, 15(2), 112-129.
- Swenson, F. (1984). The Municipal Economic Development Corporation: An Instrument of Local Economic Policy. *Economic Development Quarterly*, 3(3), 242-252. <https://doi.org/10.1177/089124248900300303>
- Tamagnini, M. L. (2023). Entre trámites y esperas: reflexiones sobre trabajo de campo etnográfico en una administración municipal (Córdoba, Argentina). *Revista del Museo de Antropología*, 275–288. <https://doi.org/10.31048/1852.4826.v16.n2.40123>
- Támara, S., y Espinoza, W. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Rehuso*, 8(1). <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Trujillo, E., Pérez, R., y Gómez, S. (2021). Muestreo no probabilístico en la investigación educativa. *Revista de Métodos de Investigación*. DOI: 10.1234/rmi.2021.011
- White, E., y Johnson, L. (2023). "Flexible Urban Planning: Strategies for Adapting Municipal Regulations to Emerging Urban Trends." *Urban Planning International*, 28(1), 45-60.
- Wolpes, O. (2022). Challenges of the Electronic Government to Transform Public Administration in Cuba. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552022000100126&script=sci_arttext&tlng=pt
- Yuimachi, D. (2023). *Gestión de tesorería y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Requena, 2022*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Zapata, E. Rodríguez, C. y Vilela, W. (2022). Análisis de las Capacidades que se han Generado, durante la Última Década con respecto a los Gads

Municipales en Ecuador.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8331430>

Zavala, A. Zavala, A. (2021). *Epidemiology and diagnosis in Latin America of Giardia Lamblia*. DOI: 10.23857/pc.v6i3.2705

Zeithaml, A. (2021). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Municipal	A diferencia de la concepción tradicional que se centraba únicamente en las Administraciones Públicas, el derecho español abarca actualmente un número cada vez mayor de normas sectoriales con contenido administrativo. Estas normas también se aplican a las entidades privadas que operan bajo control público, con el objetivo de restringir la autonomía que les otorga el derecho privado para realizar sus actividades (Llanes et al., 2020).	La variable se analizará a través de sus 3 dimensiones y con sus indicadores correspondientes, a través de un cuestionario cuya escala de medición será la escala de Likert.	Gestión de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Tasa de rotación de personal - Clima laboral - Capacitación al personal 	Escala de Likert
			Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información - Cumplimiento de normativas - Porcentaje de denuncias 	
			Modernización	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los ciudadanos - Plataformas digitales - Tiempo de respuesta 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Calidad del servicio</p>	<p>Es la percepción que tiene el cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio proporcionado por una organización o proveedor. En otras palabras, es la evaluación que realiza el cliente respecto a la capacidad del servicio para cumplir con sus expectativas y necesidades (Eggert y Ulaga, 2020).</p>	<p>La variable se analizará a través de sus 3 dimensiones y con sus indicadores correspondientes, a través de un cuestionario cuya escala de medición será la escala de Likert.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Tiempo de respuesta -Flexibilidad -Adaptabilidad 	<p>Escala de Likert</p>
			<p>Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Utilización de recursos -Eficiencia del proceso -Tiempo de ciclo. 	
			<p>Efectividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos -Satisfacción del cliente - Calidad del producto o servicio. 	

Anexo 2: Instrumento

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno local de Chiclayo, 2024

Objetivo: El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información de cada una de las dimensiones para lograr el objetivo del estudio: Determinar cómo la gestión municipal eficiente mejora la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un gobierno de Chiclayo, 2024.

Instrucciones: Marcar de acuerdo al indicador correspondiente, es importante que lea cuidadosamente cada uno de los ítems y en función a ello de acuerdo a su criterio marcar el recuadro indicado. Así mismo se le hace de conocimiento que el cuestionario es confidencial cumpliendo con cada uno de los códigos de ética.

Escala de Likert

1= Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

VARIABLE: Calidad del servicio		ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Capacidad de respuesta						
1	Se completan los proyectos clave dentro del plazo establecido.					
2	Ajustan los procesos para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.					
3	Qué tan eficientemente generan y adoptan nuevas ideas para mejorar nuestros productos o servicios.					
4	Calificaría la eficiencia con la que se completan las etapas críticas de los proyectos en términos de tiempo.					
5	Qué tan flexible es la organización para cambiar prioridades y recursos cuando surgen nuevas oportunidades.					
6	Qué tan efectivamente promovemos una cultura que fomente la experimentación y la innovación.					
7	Se ajustan rápidamente los procesos y procedimientos para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y garantizar altos estándares de calidad					
8	Existe un sistema de retroalimentación y mejora continua que					

	permita identificar rápidamente áreas de oportunidad para optimizar la calidad del servicio ofrecido					
Dimensión: Eficiencia						
9	Los procesos de su organización se ajustan rápidamente a los cambios del entorno externo.					
10	Calificaría la flexibilidad de su estructura organizativa para reconfigurarse según las necesidades emergentes.					
11	Qué tan ágil es su organización para responder a las demandas y expectativas de nuestros clientes o usuarios.					
12	Evaluaría la capacidad de los procesos para adaptarse rápidamente a cambios en la tecnología o en el mercado.					
13	La organización adapta rápidamente los servicios ofrecidos para satisfacer las necesidades específicas y cambiantes de los clientes					
14	Se cuenta con políticas y procedimientos que permitan modificar rápidamente las operaciones para responder a situaciones inesperadas o emergentes sin comprometer la calidad del servicio					
Dimensión: Efectividad						
15	Calificaría la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo en mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados.					
16	Se lleva a cabo una retroalimentación regular y evaluaciones continuas del desempeño dentro de su equipo o departamento.					
17	Adopta nuestra organización nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y la calidad de nuestros productos o servicios.					
18	Tiene una percepción sobre el impacto de la capacitación y el desarrollo en la retención de talento dentro de la organización.					
19	La organización realiza análisis y evaluaciones periódicas de la satisfacción del cliente para identificar oportunidades de mejora y adaptar sus servicios en consecuencia					
20	Se promueve un ambiente donde los empleados pueden aprender de experiencias pasadas y aplicar nuevos conocimientos para optimizar continuamente la calidad del servicio ofrecido					

Fuente: Elaborado por Villanueva Luna, Alexander

Anexo 3: Ficha de validación

Validación1

Ficha de validación de contenido para un instrumento

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría Calidad de servicio

Definición de la variable/categoría: Es la percepción que tiene el cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio proporcionado por una organización o proveedor. En otras palabras, es la evaluación que realiza el cliente respecto a la capacidad del servicio para cumplir con sus expectativas y necesidades (Eggert y Ulaga, 2020).

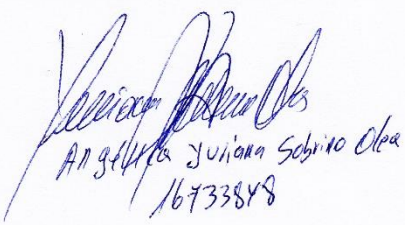
Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	Se completan los proyectos clave dentro del plazo establecido.	1	1	1	1	Conforme
		Calificaría la eficiencia con la que se completan las etapas críticas de los proyectos en términos de tiempo.	1	1	1	1	Conforme
		Se ajustan rápidamente los procesos y procedimientos para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y garantizar altos estándares de calidad.	1	1	1	1	Conforme
	Flexibilidad	Ajustan los procesos para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.	1	1	1	1	Conforme
		Qué tan flexible es la organización para cambiar prioridades y recursos cuando surgen nuevas oportunidades.	1	1	1	1	Conforme

	Adaptabilidad	Qué tan eficientemente generan y adoptan nuevas ideas para mejorar nuestros productos o servicios.	1	1	1	1	Conforme
		Qué tan efectivamente promovemos una cultura que fomente la innovación.	1	1	1	1	Conforme
		Existe un sistema de retroalimentación y mejora continua que permita identificar rápidamente áreas de oportunidad para optimizar la calidad del servicio ofrecido.	1	1	1	1	Conforme
Eficiencia	Utilización de recursos	Los procesos de su organización se ajustan rápidamente a los cambios del entorno externo.	1	1	1	1	Conforme
		Calificaría la flexibilidad de su estructura organizativa para reconfigurarse según las necesidades emergentes y sus recursos.	1	1	1	1	Conforme
	Eficiencia del proceso	Qué tan ágil es su organización para responder a las demandas y expectativas de nuestros clientes o usuarios.	1	1	1	1	Conforme
		Evaluaría la capacidad de los procesos para adaptarse rápidamente a cambios en la tecnología o en el mercado.	1	1	1	1	Conforme
	Tiempo de ciclo	La organización adapta rápidamente los servicios ofrecidos para satisfacer las necesidades específicas y cambiantes de los clientes.	1	1	1	1	Conforme
		Se cuenta con políticas y procedimientos que permitan modificar rápidamente las operaciones para responder a situaciones inesperadas o emergentes	1	1	1	1	Conforme

		sin comprometer la calidad del servicio.					
Efectividad	Logro de objetivos	Calificaría la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo en mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados.	1	1	1	1	Conforme
		Se lleva a cabo una retroalimentación regular y evaluaciones continuas del desempeño dentro de su equipo o departamento.	1	1	1	1	Conforme
		Tiene una percepción sobre el impacto de la capacitación y el desarrollo en la retención de talento dentro de la organización.	1	1	1	1	Conforme
	Satisfacción del cliente	Adopta nuestra organización nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y la calidad de nuestros productos o servicios.	1	1	1	1	Conforme
		La organización realiza análisis y evaluaciones periódicas de la satisfacción del cliente para identificar oportunidades de mejora y adaptar sus servicios en consecuencia.	1	1	1	1	Conforme
	Calidad del producto o servicio	Se promueve un ambiente donde los empleados pueden aprender de experiencias pasadas y aplicar nuevos conocimientos para optimizar continuamente la calidad del servicio	1	1	1	1	Conforme

		ofrecido.					
--	--	-----------	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Calidad de Servicio
Objetivo del instrumento	Medir la Calidad de Servicio
Nombres y apellidos de experto	Angélica Yuliana Sobrino Olea
Documento de identidad	16733848
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	923335364
Firma	 Angélica Yuliana Sobrino Olea 16733848
Fecha	03/06/2024

FICHA SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SOBRINO OLEA**
Nombres **ANGELICA YULIANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16733848**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **09/04/18**
Resolución/Acta **0093-2018-UCV**
Diploma **052-031857**
Fecha Matrícula **05/01/2015**
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001945840



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Intitvo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 18/06/2024 22:28:35-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validación 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Calidad de servicio

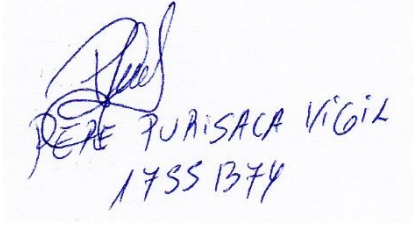
Definición de la variable/categoría: Es la percepción que tiene el cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio proporcionado por una organización o proveedor. En otras palabras, es la evaluación que realiza el cliente respecto a la capacidad del servicio para cumplir con sus expectativas y necesidades (Eggert y Ulaga, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	Se completan los proyectos clave dentro del plazo establecido.	1	1	1	1	Conforme
		Calificaría la eficiencia con la que se completan las etapas críticas de los proyectos en términos de tiempo.	1	1	1	1	Conforme
		Se ajustan rápidamente los procesos y procedimientos para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y garantizar altos estándares de calidad.	1	1	1	1	Conforme
	Flexibilidad	Ajustan los procesos para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.	1	1	1	1	Conforme
		Qué tan flexible es la organización para cambiar prioridades y recursos cuando surgen nuevas oportunidades.	1	1	1	1	Conforme
			Qué tan eficientemente generan y adoptan nuevas ideas para				

		mejorar nuestros productos o servicios.	1	1	1	1	Conforme
	Adaptabilidad	Qué tan efectivamente promovemos una cultura que fomente la innovación.	1	1	1	1	Conforme
		Existe un sistema de retroalimentación y mejora continua que permita identificar rápidamente áreas de oportunidad para optimizar la calidad del servicio ofrecido.	1	1	1	1	Conforme
Eficiencia		Utilización de recursos	Los procesos de su organización se ajustan rápidamente a los cambios del entorno externo.	1	1	1	1
	Calificaría la flexibilidad de su estructura organizativa para reconfigurarse según las necesidades emergentes y sus recursos.		1	1	1	1	Conforme
	Eficiencia del proceso	Qué tan ágil es su organización para responder a las demandas y expectativas de nuestros clientes o usuarios.	1	1	1	1	Conforme
		Evaluaría la capacidad de los procesos para adaptarse rápidamente a cambios en la tecnología o en el mercado.	1	1	1	1	Conforme
	Tiempo de ciclo	La organización adapta rápidamente los servicios ofrecidos para satisfacer las necesidades específicas y cambiantes de los clientes.	1	1	1	1	Conforme
		Se cuenta con políticas y procedimientos que permitan modificar rápidamente las operaciones para responder a situaciones inesperadas o emergentes sin comprometer la calidad del servicio.	1	1	1	1	Conforme

Efectividad	Logro de objetivos	Calificaría la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo en mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados.	1	1	1	1	Conforme
		Se lleva a cabo una retroalimentación regular y evaluaciones continuas del desempeño dentro de su equipo o departamento.	1	1	1	1	Conforme
		Tiene una percepción sobre el impacto de la capacitación y el desarrollo en la retención de talento dentro de la organización.	1	1	1	1	Conforme
	Satisfacción del cliente	Adopta nuestra organización nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y la calidad de nuestros productos o servicios.	1	1	1	1	Conforme
		La organización realiza análisis y evaluaciones periódicas de la satisfacción del cliente para identificar oportunidades de mejora y adaptar sus servicios en consecuencia.	1	1	1	1	Conforme
	Calidad del producto o servicio	Se promueve un ambiente donde los empleados pueden aprender de experiencias pasadas y aplicar nuevos conocimientos para optimizar continuamente la calidad del servicio ofrecido.	1	1	1	1	Conforme

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Calidad de Servicio
Objetivo del instrumento	Medir la Calidad de Servicio
Nombres y apellidos de experto	José Purisaca Vigil
Documento de identidad	17551374
Años de experiencia en el área	18
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	979900068
Firma	 JOSE PURISACA VIGIL 17551374
Fecha	03/06/2024

FICHA SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos PURISACA VIGIL
Nombres PEPE
Tipo de Documento de Identidad DNI
Numero de Documento de Identidad 17551374

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico DOCTOR
Denominación DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición 09/04/18
Resolución/Acta 0093-2018-UCV
Diploma 052-031851
Fecha Matrícula 23/01/2015
Fecha Egreso 15/01/2017

Fecha de emisión de la constancia:
04 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001974856



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 04/07/2024 23:18:00-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validación 3:

Ficha de validación de contenido para un instrumento

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Calidad de servicio


Definición de la variable/categoría: Es la percepción que tiene el cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio proporcionado por una organización o proveedor. En otras palabras, es la evaluación que realiza el cliente respecto a la capacidad del servicio para cumplir con sus expectativas y necesidades (Eggert y Ulaga, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	Se completan los proyectos clave dentro del plazo establecido.	1	1	1	1	Conforme
		Calificaría la eficiencia con la que se completan las etapas críticas de los proyectos en términos de tiempo.	1	1	1	1	Conforme
		Se ajustan rápidamente los procesos y procedimientos para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y garantizar altos estándares de calidad.	1	1	1	1	Conforme
	Flexibilidad	Ajustan los procesos para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.	1	1	1	1	Conforme
		Qué tan flexible es la organización para cambiar prioridades y recursos cuando surgen nuevas oportunidades.	1	1	1	1	Conforme
			Qué tan eficientemente generan y adoptan nuevas ideas para				

		mejorar nuestros productos o servicios.	1	1	1	1	Conforme
	Adaptabilidad	Qué tan efectivamente promovemos una cultura que fomente la innovación.	1	1	1	1	Conforme
		Existe un sistema de retroalimentación y mejora continua que permita identificar rápidamente áreas de oportunidad para optimizar la calidad del servicio ofrecido.	1	1	1	1	Conforme
Eficiencia		Utilización de recursos	Los procesos de su organización se ajustan rápidamente a los cambios del entorno externo.	1	1	1	1
	Calificaría la flexibilidad de su estructura organizativa para reconfigurarse según las necesidades emergentes y sus recursos.		1	1	1	1	Conforme
	Eficiencia del proceso	Qué tan ágil es su organización para responder a las demandas y expectativas de nuestros clientes o usuarios.	1	1	1	1	Conforme
		Evaluaría la capacidad de los procesos para adaptarse rápidamente a cambios en la tecnología o en el mercado.	1	1	1	1	Conforme
	Tiempo de ciclo	La organización adapta rápidamente los servicios ofrecidos para satisfacer las necesidades específicas y cambiantes de los clientes.	1	1	1	1	Conforme
		Se cuenta con políticas y procedimientos que permitan modificar rápidamente las operaciones para responder a situaciones inesperadas o emergentes sin comprometer la calidad del servicio.	1	1	1	1	Conforme

Efectividad	Logro de objetivos	Calificaría la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo en mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados.	1	1	1	1	Conforme
		Se lleva a cabo una retroalimentación regular y evaluaciones continuas del desempeño dentro de su equipo o departamento.	1	1	1	1	Conforme
		Tiene una percepción sobre el impacto de la capacitación y el desarrollo en la retención de talento dentro de la organización.	1	1	1	1	Conforme
	Satisfacción del cliente	Adopta nuestra organización nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y la calidad de nuestros productos o servicios.	1	1	1	1	Conforme
		La organización realiza análisis y evaluaciones periódicas de la satisfacción del cliente para identificar oportunidades de mejora y adaptar sus servicios en consecuencia.	1	1	1	1	Conforme
	Calidad del producto o servicio	Se promueve un ambiente donde los empleados pueden aprender de experiencias pasadas y aplicar nuevos conocimientos para optimizar continuamente la calidad del servicio ofrecido.	1	1	1	1	Conforme

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Calidad de Servicio
Objetivo del instrumento	Medir la Calidad de Servicio
Nombres y apellidos de experto	William Fernández Vázquez
Documento de identidad	40905846
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Perú
Institución	Programa Nacional de Infraestructura Educativa
Cargo	Especialista
Número telefónico	951820646
Firma	 The stamp includes a logo of a triangle with a circle inside, and the text: WILLIAM FERNÁNDEZ VÁSQUEZ, ARQUITECTO, CAP. 10850.
Fecha	06/06/2024

FICHA SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **FERNANDEZ VASQUEZ**
Nombres **WILIAM**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40905846**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **14/03/22**
Resolución/Acta **0119-2022-UCV**
Diploma **052-151036**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001170368

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo : Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 21/02/2023 23:43:56-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 3: Validación de propuesta

FICHA TÉCNICA

Para validar la propuesta por expertos

Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación realizada se plantea la siguiente propuesta denominada: Por lo tanto, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

Datos generales del experto encuestado:

Especialidad : Docente

Grado académico : Doctora

Test de autoevaluación del experto

Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X

Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis teóricos realizados por usted			X
Su propia experiencia			X
Trabajos de autores nacionales			X
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			X
Su intuición			X

Evaluación de la propuesta por el experto

Nombres y apellidos del experto	Dra. Angélica Yuliana Sobrino Olea
---------------------------------	------------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio:

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

Las valoraciones son:

(I)	(PA)	(A)	(BA)	(MA)
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante adecuado	Muy de acuerdo

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

Aspectos generales

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					X
2	Secciones que comprende					X
3	Nombre de estas secciones					X
4	Elementos de cada una de sus secciones					X
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio					X

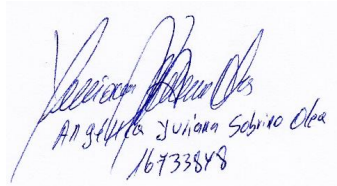
Contenido

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					X
2	Coherencia entre el título y la propuesta					X
3	Guarda relación el programa con el objetivo general					X
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos					X
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar					X
6	El tema tiene relación con la propuesta					X
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta					X
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura					X
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en espacio					X
10	La propuesta está insertada en la investigación					X
11	La propuesta cumple con los requisitos					X

Valoración integral de la propuesta

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia					X
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación					X
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación					X
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación					X
5	Consistencia					X
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado					X
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta					X
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros					X

Chiclayo, 01 de julio del 2024



Angélica Juliana Sobino Olea
16733848

DNI: 16733848

Anexo 4: Turnitin

Gestión Municipal eficiente para la calidad del servicio del área de desarrollo urbano de un Gobierno local de Chiclayo, 2024.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	17 %	2 %	4 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
5	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
8	www.saludcapital.gov.co Fuente de Internet	<1 %

Anexo 5: Análisis complementario (Prueba piloto)

ENCUESTADOS	ITEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	5	3	4	1	4	61
E2	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	5	3	5	3	4	3	4	66
E3	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	5	2	5	2	5	2	5	64
E4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	5	3	3	2	5	2	5	62
E5	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	5	3	3	2	4	2	4	61
E6	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	69
E7	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	5	65
E8	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	62
E9	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	1	5	2	4	2	4	2	4	67
E10	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4	1	5	2	3	2	3	1	4	60
E11	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	63
E12	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3	66
E13	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	65
E14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	2	4	2	3	65
E15	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	3	63
E16	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	58
E17	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	64
E18	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	67
E19	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	3	2	4	2	4	2	4	65
E20	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	2	3	3	4	3	4	3	4	70
E21	2	4	3	4	3	4	2	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	67
E22	3	4	3	3	3	5	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	5	3	5	69
E23	2	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	66
E24	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	64
E25	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	64
E26	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	62
E27	2	5	2	4	3	5	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	5	66
E28	2	5	3	4	3	8	5	4	3	5	3	4	2	4	3	4	3	4	3	5	77
E29	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	62
E30	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
VARIANZA	0.179	0.712	0.317	0.446	0.289	0.957	0.516	0.422	0.166	0.446	0.196	0.596	0.166	0.462	0.210	0.539	0.160	0.333	0.272	0.533	
SUMATORIA DE VARIANZAS	7.914																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	27.690																				

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.75**
 k : Número de ítems del instrumento → 20
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 7.914
 S_T^2 : Varianza total del instrumento. → 27.690

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.75 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad