



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DE MOTUPE, 2017**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. MARIA EUGENIA FAYA ASCENCIO
Br. MAXIMO ADOLFO FAYA ASCENCIO

ASESOR

DR. MANUEL RAMOS DE LA CRUZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCION

DIRECCION ESTRATEGICA

CHICLAYO – PERÚ

2017

PÁGINA DE JURADO



Dr. Juan Pedro Soplapuco Montalvo

Presidente



Dra. Monica Ysabel Ortega Cabrejos

Secretario



Dr. Manuel Ramos de la Cruz

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, María Eugenia Faya Ascencio egresado (a) del Programa de Maestría () Doctorado (X) Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°72482022

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor (a) de la tesis titulada: Gestión Organizacional y Calidad del Servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017.

La misma que presento para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis presenta no atenta contra derechos de terceros.

La tesis no ha sido publicada ni presenta da anterior mente para obtener algún grado académico previo título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, a como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 03 de marzo de 2018

Firma

Nombres y apellidos: María Eugenia Faya Ascencio

DNI: 72482022

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Máximo Adolfo Faya Ascencio egresado (a) del Programa de Maestría () Doctorado (X) Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°43614967

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor (a) de la tesis titulada: Gestión Organizacional y Calidad del Servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017.

La misma que presento para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis presenta no atenta contra derechos de terceros.

La tesis no ha sido publicada ni presenta da anterior mente para obtener algún grado académico previo título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, a como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 03 de marzo de 2018

Firma

Nombres y apellidos: Máximo Adolfo Faya Ascencio

DNI: 43614967

Dedicatoria

A Francisco por quererme demasiado, por apoyarme siempre en todo momento, por la motivación constante para seguir adelante hasta lograr mis metas; a mis padres, Máximo y María Eugenia, quienes son fundamentales en mi vida. Sin ustedes, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado. Depositaron en mí su confianza en cada reto que se me presentó, impulsaron en mí el deseo de superación, sin dudar ni un solo momento de mis capacidades. Este trabajo es para ustedes, mi amada familia. Gracias por ayudarme a ser una mejor persona, pero más que nada por su inmenso amor.

María Eugenia

A Dios, por estar conmigo, cuidándome y dándome fuerza para continuar cada día, velando por mi bienestar. A mis padres Máximo y María Eugenia; a mis hermanas Marie y Fátima, quienes son primordiales en mi vida. A mi tía Rosy por apoyarme siempre en todo momento, en cada paso, en cada etapa de mi vida y a Ana María, por ser una guía y un ejemplo de hermana mayor, por sus consejos y por ser parte de mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado.

Máximo Adolfo

Agradecimiento

Al finalizar un trabajo tan complejo es inevitable concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que hemos realizado. Sin embargo, este aporte no hubiese sido posible sin la participación de personas que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a concluir de manera exitosa.

Por ello, es para nosotros necesario utilizar estas líneas para expresa nuestros agradecimientos. Debemos agradecer de manera especial y sincera a nuestro asesor y docente Dr. Manuel Ramos de la Cruz, quien nos brindó todo su tiempo y esfuerzo para realizar esta tesis. Su paciencia y dedicación en nuestro sido un aporte significativo y enriquecedor no solamente en el desarrollo de este proyecto, sino también formándonos como investigadores.

Les agradecemos por supuesto a nuestros padres, por su inmenso apoyo, y por su infinito amor. Estaremos eternamente agradecidas con todos.

Los autores.

Presentación

Señores miembros del jurado, de acuerdo con los lineamientos indicados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, encargo a su disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: **“GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE MOTUPE, 2017”**.

El reciente estudio ha sido hecho con la finalidad de llegar a obtener el Grado de Magister en Gestión Pública, esperando que en el futuro sirva de referencia para otras investigaciones y los aciertos de la misma se hagan extensivos en nuestro ámbito local, regional y nacional.

Esta investigación trata de aportar elementos de estudio relacionados con la interrelación entre las variables gestión organizacional y calidad del servicio, ya que estas hacen referencia a la eficiencia institucional; hoy en día la calidad del servicio que brinda una institución pública, depende en gran medida de estas dos variables.

Nuestra aspiración es que los beneficios de esta investigación lleguen a extenderse a fin de cumplir el objetivo propuesto no solo en la institución donde se elaboró el presente trabajo; sino, en otras instituciones, así como sirva también de orientador a futuros maestrantes, quienes realicen investigaciones afines a esta tesis.

Los autores

Índice

PÁGINA DE JURADO	ii
DECLARACION JURADA	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de Figuras	xiii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
1.1. Realidad problemática	19
1.2. Trabajos previos	22
Internacional.....	22
Nacional	25
1.3. Teorías relacionadas al tema	28
1.3. Formulación del problema	56
1.5. Justificación del estudio	56
1.6. Hipótesis	57
1.7. Objetivos	57
II. MÉTODO	59
2.1. Diseño de investigación	60
2.2. Variables, operacionalización.	61
1.3. Población y muestra	62
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	62
2.3. Métodos de análisis de datos	64
2.4. Aspectos Éticos	65
III. RESULTADOS	67
IV. DISCUSIÓN	109
V. CONCLUSIÓN	117

VI. RECOMENDACIONES	120
REFERENCIAS	122
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	127
Anexo N° 02: Cuestionario sobre Gestión Organizacional	128
Anexo N° 03: Cuestionario sobre Calidad del Servicio	131
Anexo N° 04: Fotos de trabajadores siendo encuestados.....	135

Índice de tablas

Tabla 1. <i>¿Usted puede tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?</i>	67
Tabla 2. <i>¿Considera usted que la municipalidad le genera autonomía dentro de su puesto de trabajo?.....</i>	68
Tabla 3. <i>¿Con qué frecuencia se realizan labores que involucren la participación de otros colaboradores en la municipalidad?</i>	69
Tabla 4. <i>¿Considera que el trabajo en equipo en la municipalidad genera mejores resultados?.....</i>	70
Tabla 5. <i>¿Se plantean con antelación proyectos a ejecutar a lo largo del año?</i>	71
Tabla 6. <i>¿Se identifican los principales problemas, riesgos y beneficios que conllevará ejecutar dicho proyecto?</i>	72
Tabla 7. <i>¿La elaboración de proyectos se realiza tomando en cuenta políticas y procesos que garanticen un adecuado desarrollo?.....</i>	73
Tabla 8. <i>¿La ejecución de proyectos en la municipalidad se genera de manera programada?</i>	74
Tabla 9. <i>¿Considera usted que la municipalidad realiza una evaluación adecuada de sus proyectos?</i>	75
Tabla 10. <i>¿Se realiza un adecuado análisis de los proyectos en el momento de la evaluación a fin de subsanar posibles riesgos contraídos por la aplicación de dicho proyecto?.....</i>	76
Tabla 11. <i>¿En la municipalidad se le asigna labores para cumplirlos en un tiempo determinado?</i>	77
Tabla 12. <i>¿Considera usted que su trabajo es evaluado mediante el cumplimiento de objetivos y metas?.....</i>	78
Tabla 13. <i>¿Considera usted que la municipalidad otorga presupuesto suficiente para el cumplimiento de los proyectos?</i>	79
Tabla 14. <i>¿Se realiza una adecuada supervisión de los recursos económicos asignados a las actividades de los proyectos ejecutados?</i>	80

Tabla 15. <i>¿Considera que los proyectos están dirigidos al cumplimiento de objetivos?</i>	81
Tabla 16. <i>¿Considera que los proyectos se cumplen en el tiempo previsto?</i>	82
Tabla 17. <i>¿Cuán frecuente ha observado usted que se desarrollan valores éticos dentro de la municipalidad?</i>	83
Tabla 18. <i>¿Cuán frecuente ha observado usted que los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus valores adquiridos durante su vida, dentro de la municipalidad?</i>	84
Tabla 19. <i>¿Con que frecuencia se solucionan los malos entendidos suscitados dentro de la municipalidad?</i>	85
Tabla 20. <i>¿Cree usted que los conflictos se solucionan de manera efectiva?</i>	86
Tabla 21. <i>¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones en relación a la actualización profesional en la municipalidad?</i>	87
Tabla 22. <i>¿Con qué frecuencia se dictan seminarios de actualización profesional para los empleados que laboran en la municipalidad?</i>	88
Tabla 23. <i>¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones acerca de temas nuevos con la finalidad de que se desarrollen adecuadamente?</i>	89
Tabla 24. <i>¿Con qué frecuencia se desarrollan talleres acerca de las actividades que se realizan en la municipalidad?</i>	90
Tabla 25. <i>¿Con que frecuencia la municipalidad se implementa nuevas tecnologías o equipos?</i>	92
Tabla 26. <i>¿La municipalidad cuenta con sus instalaciones adecuadamente distribuidas?</i>	92
Tabla 27. <i>¿Con que frecuencia aprecia que la municipalidad proporciona información en informes o manuales para el adecuado desenvolvimiento de sus trabajadores?.</i>	93
Tabla 28. <i>¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros muestran un lenguaje sencillo para ofrecerle el servicio?</i>	94
Tabla 29. <i>¿Con que frecuencia ha observado usted que su compañero de trabajador responde a los usuarios a tiempo y de manera apropiada?</i>	95
Tabla 30. <i>¿Con que frecuencia ha observado usted que su compañero otorga la información solicitada?</i>	96

Tabla 31. ¿Con qué frecuencia ha observado usted que sus compañeros se portan de manera respetuosa con todos los usuarios?	97
Tabla 32. ¿Con que frecuencia nota que existe un trato respetuoso dentro de la municipalidad?	98
Tabla 33. ¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros brindar un trato afectivo a los usuarios?	99
Tabla 34. ¿Con que frecuencia considera que la municipalidad de Motupe está comprometida con otorgarle un buen servicio?	100
Tabla 35. ¿Con que frecuencia observa usted que su trabajador brinda el trato adecuado a los clientes?	101
Tabla 36. ¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros se apoyen entre sí?	102
Tabla 37. ¿Consideras usted, que los diferentes proyectos que realiza la municipalidad otorgan seguridad a la población?.....	103
Tabla 38. ¿Con qué frecuencia has observado que la población se queja acerca del servicio que ofrece la municipalidad?.....	104
Tabla 39. ¿Con qué frecuencia has observado que los usuarios se sienten tranquilos con el servicio que brinda la municipalidad?	105
Tabla 40. Prueba de Normalidad	107
Tabla 41. Prueba de Correlación mediante Rho de Spearman.....	107

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Círculo PDCA o círculo de Deming. Carro y Gonzáles (2015).</i>	
<i>Administración de la calidad total.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 2: ¿Usted puede tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?</i>	<i>68</i>
<i>Figura 3: ¿Considera usted que la municipalidad le genera autonomía dentro de su puesto de trabajo?.....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 4: ¿Con qué frecuencia se realizan labores que involucren la participación de otros colaboradores en la municipalidad?</i>	<i>70</i>
<i>Figura 5: ¿Considera que el trabajo en equipo en la municipalidad genera mejores resultados?.....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 6: ¿Se plantean con antelación proyectos a ejecutar a lo largo del año?</i>	<i>72</i>
<i>Figura 7: ¿Se identifican los principales problemas, riesgos y beneficios que conllevará ejecutar dicho proyecto?</i>	<i>73</i>
<i>Figura 8: ¿La elaboración de proyectos se realiza tomando en cuenta políticas y procesos que garanticen un adecuado desarrollo?</i>	<i>74</i>
<i>Figura 9: ¿La ejecución de proyectos en la municipalidad se genera de manera programada?</i>	<i>75</i>
<i>Figura 10: ¿Considera usted que la municipalidad realiza una evaluación adecuada de sus proyectos?</i>	<i>76</i>
<i>Figura 11: ¿Se realiza un adecuado análisis de los proyectos en el momento de la evaluación a fin de subsanar posibles riesgos contraídos por la aplicación de dicho proyecto?.....</i>	<i>77</i>
<i>Figura 12: ¿En la municipalidad se le asigna labores para cumplirlos en un tiempo determinado?</i>	<i>78</i>
<i>Figura 13: ¿Considera usted que su trabajo es evaluado mediante el cumplimiento de objetivos y metas?.....</i>	<i>79</i>
<i>Figura 14: ¿Considera usted que la municipalidad otorga presupuesto suficiente para el cumplimiento de los proyectos?</i>	<i>80</i>

<i>Figura 15: ¿Se realiza una adecuada supervisión de los recursos económicos asignados a las actividades de los proyectos ejecutados?</i>	<i>81</i>
<i>Figura 16: ¿Considera que los proyectos están dirigidos al cumplimiento de objetivos?</i>	<i>82</i>
<i>Figura 17: ¿Considera que los proyectos se cumplen en el tiempo previsto?</i>	<i>83</i>
<i>Figura 18: ¿Cuán frecuente ha observado usted que se desarrollan valores éticos dentro de la municipalidad?.....</i>	<i>84</i>
<i>Figura 19: ¿Cuán frecuente ha observado usted que los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus valores adquiridos durante su vida, dentro de la municipalidad?</i>	<i>85</i>
<i>Figura 20: ¿Con que frecuencia se solucionan los malos entendidos suscitados dentro de la municipalidad?.....</i>	<i>86</i>
<i>Figura 21: ¿Cree usted que los conflictos se solucionan de manera efectiva?.....</i>	<i>87</i>
<i>Figura 22: ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones en relación a la actualización profesional en la municipalidad?.....</i>	<i>88</i>
<i>Figura 23: ¿Con qué frecuencia se dictan seminarios de actualización profesional para los empleados que laboran en la municipalidad?.....</i>	<i>89</i>
<i>Figura 24: ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones acerca de temas nuevos con la finalidad de que se desarrollen adecuadamente?</i>	<i>90</i>
<i>Figura 25: ¿Con qué frecuencia se desarrollan talleres acerca de las actividades que se realizan en la municipalidad?</i>	<i>91</i>
<i>Figura 26: ¿Con que frecuencia la municipalidad se implementa nuevas tecnologías o equipos?.....</i>	<i>92</i>
<i>Figura 27: ¿La municipalidad cuenta con sus instalaciones adecuadamente distribuidas?</i>	<i>93</i>
<i>Figura 28: ¿Con que frecuencia aprecia que la municipalidad proporciona información en informes o manuales para el adecuado desenvolvimiento de sus trabajadores?</i>	<i>94</i>
<i>Figura 29: ¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros muestran un lenguaje sencillo para ofrecerle el servicio?</i>	<i>95</i>

<i>Figura 30: ¿Con que frecuencia ha observado usted que su compañero de trabajador responde a los usuarios a tiempo y de manera apropiada?.....</i>	<i>96</i>
<i>Figura 31: ¿Con que frecuencia ha observado usted que su compañero otorga la información solicitada?.....</i>	<i>97</i>
<i>Figura 32: ¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros se portan de manera respetuosa con todos los usuarios?.....</i>	<i>98</i>
<i>Figura 33: ¿Con que frecuencia nota que existe un trato respetuoso dentro de la municipalidad?</i>	<i>99</i>
<i>Figura 34: ¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros brindar un trato afectivo a los usuarios?.....</i>	<i>100</i>
<i>Figura 35: ¿Con que frecuencia considera que la municipalidad de Motupe está comprometida con otorgarle un buen servicio?.....</i>	<i>101</i>
<i>Figura 36: ¿Con que frecuencia observa usted que su trabajador brinda el trato adecuado a los clientes?.....</i>	<i>102</i>
<i>Figura 37: ¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros se apoyen entre sí?</i>	<i>103</i>
<i>Figura 38: ¿Consideras usted, que los diferentes proyectos que realiza la municipalidad otorgan seguridad a la población?.....</i>	<i>104</i>
<i>Figura 39: ¿Con qué frecuencia has observado que la población se queja acerca del servicio que ofrece la municipalidad?.....</i>	<i>105</i>
<i>Figura 40: ¿Con que frecuencia has observado que los usuarios se sienten tranquilos con el servicio que brinda la municipalidad?</i>	<i>106</i>

RESUMEN

La presente tesis se desarrolló con el propósito de determinar la relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017. La investigación adoptó un diseño no experimental, descriptivo correlacional que mediante una encuesta para cada variable de 24 y 15 ítems respectivamente, con escala Likert dirigida a 120 colaboradores de la Municipalidad de Motupe. De acuerdo a los resultados de la prueba mediante Rho de Spearman se pudo determinar que existe una fuerte correlación directa y positiva entre ambas variables, siendo este valor 0,849** significativo en el nivel 0,01, mismo que elevado al cuadrado y multiplicado por 100, determinó un 72% lo que demuestra la explicación de la variable calidad del servicio en la variable gestión organizacional. Así mismo se llegó a la conclusión que la variable gestión organizacional, en relación a la capacidad de respuesta al cliente, un 79% los trabajadores no otorgan información solicitada, así como el 84% no brinda un trato adecuado a los clientes, además en un 100% existe un deficiente compañerismo entre trabajadores.

Palabras clave: gestión, organización, calidad, servicio

ABSTRACT

This thesis was developed with the purpose of determining the relationship between organizational management and quality of service in the Municipality of Motupe, 2017. The research adopted a non-experimental, correlational descriptive design that through a survey for each variable of 24 and 15 items respectively, with a Likert scale addressed to 120 employees of the Municipality of Motupe. According to the results of Spearman's Rho test it was possible to determine that there is a strong direct and positive correlation between both variables, this value being 0.849 ** significant at the 0.01 level, same as squared and multiplied by 100, determined 72%, which demonstrates the explanation of the service quality variable in the organizational management variable. Likewise, it was concluded that the organizational management variable, in relation to the capacity to respond to the client, 79% of workers do not provide requested information, as well as 84% do not provide adequate treatment to clients, in addition to a 100% there is a deficient companionship among workers.

Keywords: management, organization, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional la gestión organizacional es una de las herramientas importantes dentro de las diferentes empresas e instituciones, ya que permite el manejo adecuado de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de las mismas, según Munch (2010), menciona que la gestión organizacional es la función corporativa, integral y completa de todos los esfuerzos y actividades de una organización, ya que permite el desarrollo de una serie de actividades que se efectúan para desarrollar un proceso con un fin determinado, asimismo el término gestión se utiliza con mucha frecuencia en lugar de administración, en este sentido se dice que una adecuada gestión organizacional, conlleva a brindar una buena calidad de servicio, ya que todos los elementos que conforman la empresa estarán desarrollándose como se debe, para Equipo Vértice (2010), la calidad de servicio cubre una progresión de atributos, componentes y partes de un determinado bien o servicio que generan el cumplimiento de las necesidades y deseos de los clientes, esta es la razón porque las organizaciones se preocupan en brindar la mejor atención a sus clientes, porque viene a ser parte fundamental de la calidad de servicio.

En el Perú este tema no es ajeno a la realidad ya que las diferentes organizaciones e instituciones se preocupan por mantener a sus clientes satisfechos, para lo cual es necesario que presten una calidad de servicio adecuada, ya sea por el producto o por el servicio. Un informe realizado en el 2015 por Diario Perú 21, menciona que el 64% de gerentes observan que el cliente peruano selecciona seguridad y calidad de los productos y servicios, asimismo dice que el consumidor es más rígido que anteriores años, es por ello que un 60% de gerentes ha reflejado que los clientes son más propensos a cambiar de marcas, dentro de este punto se observa cuán importante viene a ser la calidad de servicio dentro de las distintas empresas, sin embargo esta calidad se encuentra desarrollada mediante actividades que se llevan dentro de la empresa, las mismas que necesitan de una adecuada gestión organizacional, ya

que como lo hemos mencionado anteriormente la gestión organizacional permite desarrollar actividades de manera coordinada y adecuada, tomando en cuenta los diversos elementos que conforman a la empresa y dándoles un valor a cada uno de ellos para que puedan ayudar a un adecuado desarrollo de los objetivos trazados.

Partiendo de lo anterior, los gobiernos locales tienen la facultad y la obligación de liderar procesos de desarrollo integral que satisfagan las necesidades del presente, sin comprometer en las generaciones futuras las capacidades de satisfacer sus propias necesidades. En tal sentido, las municipalidades han venido asumiendo de manera progresiva su función de promoción y desarrollo, incorporando en su estructura organizativa a través de la creación de oficinas de desarrollo económico local, así como en sus procesos de planificación, y en la ejecución de actividades y proyectos de inversión pública. La normatividad relacionada con la promoción del desarrollo económico a cargo de las municipalidades, tanto distritales como provinciales es aún general, sin embargo, se puede percibir una tendencia hacia la articulación y adecuación del gobierno local en la gestión, y dentro de éste a la dinamización de la economía local. Donde el interés por la calidad en los servicios públicos es un fenómeno que está calando con mayor fuerza, lo cual está produciendo cambios en la administración pública, donde los usuarios son a la vez clientes, ya que ellos pagan, y en consecuencia exigen a cambio de un servicio de calidad. (Instituto de Estudios Peruanos, 2014)

Asimismo, menciona Allicahuamán (2015) que en la Municipal Distrital de Pacucha en Andahuaylas, se presenta como deficiente la calidad de servicio en un 75.8%, ya que los usuarios enfatizan que no son atendidos, o bien tuvieron que esperar mucho tiempo para que algún funcionario los atienda, también se presenta que los trabajadores no tienen conocimiento adecuado sobre sus funciones, además de que se evidencia que dichos trabajadores no se encuentran capacitados, esto ocasionó que el servicio ofrecido sea adecuado.

En la Municipalidad del Distrito de Pacucha, la situación es preocupante, porque se presentan usuarios insatisfechos con el servicio prestado, porque no se brinda la calidad de servicio al usuario y mucho menos los trabajadores tienen conocimiento de la atención al público (el trato y la amabilidad) que tienen que brindar a cada usuario que viene a resolver o solicitar su demanda a la Municipalidad, lo cual es muy importante y primordial para hablar de calidad de servicio. Donde constantemente los usuarios se quejan del servicio que brinda el municipio, el trato, que no fueron atendidos sus demandas y consideran que el servicio que se brinda es pésimo en la municipalidad, por otro lado, indican que hay muchos trámites burocráticos de sus documentos la cual no contribuye a la rápida atención de las demandas de los usuarios y también a lograr satisfacer las expectativas o demandas de los usuarios (Allcchamán, 2015).

A nivel regional, el distrito de Motupe es uno de los 12 distritos que conforman la Provincia de Lambayeque, dentro de este distrito se encuentra la Municipalidad de Motupe, la cual está teniendo ciertos problemas en cuanto a la gestión organizacional que está desempeñando, ya que los funcionarios no cumplen una adecuada labor, como por ejemplo, la falta de cumplimiento de los horarios laborales por parte de los funcionarios públicos, la falta de presencia del personal que atienden los casos, incumplimiento de entregas de documentos, tratos inadecuados a la población por las distintas áreas, orientaciones inadecuadas por parte de los trabajadores de las ventanillas, no cuentan con cronogramas para las distintas actividades, realizan programas sin haber realizado una planificación de acuerdo a los objetivos que busca la institución lo cual puede deberse a la gestión permisiva del alcalde, descuidando de esta manera las actividades fundamentales que se deben desarrollar para poder brindar un buen servicio. En base a todo lo mencionado se plantea la presente investigación, la cual desea analizar la gestión en modo organizacional de la Municipalidad de Motupe y como se relaciona con la calidad del servicio de esta institución en el año 2017. (Observación no estructurada)

1.2. Trabajos previos

Internacional

Felcman (2015), en su tesis *“Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del “Big Bang” Paradigmático*. (Tesis de Posgrado). Universidad de Buenos Aires. Argentina. Se formuló como objetivo primordial el analizar los aportes teóricos que permitan entender las relaciones existentes dentro del sector público, teniendo en cuenta los conceptos de campos paradigmáticos, metáforas modelos de gestión pública. La muestra está constituida por toda la documentación encontrada acerca de las variables en estudio. El tipo de investigación es descriptivo – explicativo. El autor llega a concluir que las organizaciones deben tener una racionalidad técnica y con ello generar que sus tecnologías centrales operen sin problemas en el contexto donde se desarrollan, es decir se debe tener en cuenta modelos de gestión pública que ayuden al manejo adecuado de la gestión y cultura organizacional que se maneje dentro de la empresa, así como de las tecnologías que esta tiene, ya que con ello se logra mejorar el liderazgo de las mismas. Siendo una investigación lineal.

La presente investigación es importante para nuestro estudio en relación de una propuesta de un modelo de gestión y como este modelo ayudará a la gestión y la cultura organizacional de una institución.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2014), en su investigación *“El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico”*. (Tesis Postgrado) Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. Tuvo como objetivo principal examinar la multidimensionalidad de las variables clima organizacional y calidad de los servicios públicos, así mismo diseñar un modelo sobre la relación existente entre las variables de estudio, para

ello la investigación adoptó un diseño descriptivo que mediante el uso de técnicas como el análisis documental, se pudo llegar a inferir que existe una relación teórica entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos en el sector salud, sin embargo es necesario que se realicen estudios que puedan reforzar la perspectiva.

La investigación es importante porque fue referencial en cuanto al manejo de la calidad de servicio en el sector público ya que se tiene escenario similar a la investigación realizada.

Shiguango (2014), en su tesis “Análisis de un modelo de gestión organizacional para la nacionalidad Kichwa de la región amazónica, representado por la CONFENIAE, para su desarrollo social y económico en el periodo 2013 al 2018” (Tesis de posgrado). Universidad Politécnica Salesiana. Quito – Ecuador. La investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión organizacional, para la nacionalidad Kichwa Amazonia Ecuatoriana, con el fin de que el servicio sea de calidad y en el tiempo previsto, en un futuro ejercer su derecho de acuerdo a lo que se estipula en la constitución del estado ecuatoriano y la COOTAD. El tamaño de muestra es 50 líderes representantes de la Organización Kichwas. Siendo una investigación de nivel Descriptivo. El autor llega a la conclusión que: el modelo de Burke – Litwin, se puede emplear en la organización Kichwa en el desarrollo de la gestión organizacional, de igual manera el 98% indica que la asamblea es autoridad máxima en la toma de decisiones respecto a los cambios que se deberían realizar es el liderazgo en un 88% y tecnología 48%.

La investigación es importante ya que contribuirá a la presente investigación en mejorar la gestión organizacional implementando el sistema de gestión, la cual puede implementarse en cualquier tipo de sociedad.

Lascarián (2012) en su tesis “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida” (Tesis posgrado). Universidad Iberoamericana. México. La investigación tuvo como objetivo establecer los primordiales componentes que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora variable que incrementa la satisfacción y lealtad de los clientes. La muestra estuvo constituida por los clientes de la empresa eléctrica. Siendo una investigación documental encuesta y entrevista de tipo cualitativo – Descriptivo, diseño transversal. El autor llega a concluir que los trabajadores de la empresa no están capacitados no tienen una idea de la estructura de los procesos y no están alineados con los propósitos que busca la empresa.

La investigación de propuesta de mejora de la calidad de servicios se empleará de referencia en la presente investigación en solucionar casos en similares escenarios. Siendo una investigación inédita.

Prado (2011), en su tesis “Calidad de servicio, calidad de relación e intención de comportamiento en el entorno on-line” (Tesis Posgrado). Universidad Rey Juan Carlos. Madrid – España. Se formuló como objetivo fundamental analizar el propósito de la conducta del cliente frente las compañías que se desarrollan en el mercado on-line. Realizándose 889 encuestas a la población española. El diseño de la investigación enfoque causal, causa y efecto. Donde el autor llega a concluir que los consumidores que obtienen un servicio turístico online son mujeres, representan el 53.3%, respecto al estado civil los consumidores obtienen servicios turísticos online son solteros lo cual representa el 51%, los consumidores que obtienen servicios de turismo vía online son ciudadanos de la comunidad de Madrid en 48.48%.

La investigación contribuirá al presente estudio en solucionar problemas en similares escenarios con respecto a la variable dependiente calidad de servicio. Siendo una investigación lineal.

Nacional

Romero (2017), en su tesis “Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarilis 2017”. (Tesis de postgrado). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú. Tuvo como principal objetivo determinar los niveles de desarrollo de competencias laborales, la calidad de servicios administrativo y la relación que existe entre ambas variables, para ello la investigación adoptó un diseño descriptivo correlacional que a partir del uso de la encuesta dirigido a una muestra de 188 usuarios y 103 trabajadores pertenecientes a la municipalidad, tras el análisis de los resultados se pudo determinar que la incidencia entre ambas variables de estudio fue directa sin embargo se tornó insignificante por el coeficiente obtenido mediante el valor de 0.180, por otro lado se determinó que el desarrollo de las competencias se valoró con una escala entre regular y bueno mientras que la calidad de servicio de regular a malo.

La investigación permitió tener una referencia fundamental porque esta comparte la parte metodológica y sirve como referente en cuanto al manejo de las variables además del desarrollo de la correlación, misma que permitirá un desarrollo de futuras discusiones.

Suárez (2015). En su tesis “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012”. (Tesis Posgrado). Universidad Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Se tuvo como objetivo fundamental calcular el grado de calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL en el centro de idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012. La muestra estuvo constituida por 374 alumnos de idiomas de inglés, portugués e italiano. La investigación corresponde a ser tipo de investigación descriptiva, nivel descriptivo – exploratoria, método inductivo – sistemático. El autor llegó a la conclusión que el modelo SERVQUAL representa

un promedio de 3.39 frente a la tabla de expectativas y percepciones, del mismo modo la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del centro de estudios de idiomas se obtuvo una correlación Pearson positiva significativa de 0,937 y una regresión con residuos mínimos.

La investigación contribuirá a la presente investigación teniendo en cuenta que la calidad de servicio podría resolverse en similar escenario ya sea en instituciones públicas y privadas, asimismo el modelo SERVQUAL puede proporcionar información para el diagnóstico de la calidad de servicio de la institución objeto de estudio.

Redhead (2015) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013” (Tesis posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio y su relación y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. La muestra estuvo constituida por 317 usuarios externos del centro de salud. Siendo una investigación de tipo básica, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental. El autor llega a la conclusión que: la calidad de servicios es regular y la satisfacción del usuario externo es regular, consta de una relación positiva significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo.

La investigación contribuirá a la presente investigación en identificar los indicadores que son relevantes de la variable calidad de servicio, además de como una buena calidad de servicio converge en la satisfacción de los usuarios.

Toala (2014), en su tesis “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa 2013”. (Tesis postgrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo principal analizar la incidencia de un modelo de clima organizacional para un mejorar el

desempeño de los servidores públicos en la municipalidad de la Jipijapa, adoptando un diseño descriptiva aplicada, empleando la técnica de la encuesta dirigida a 107 funcionarios de la municipalidad, permitió llegar a concluir que el municipio no cuenta con relaciones interpersonales adecuadas, entre las autoridades y los servidores públicos, además la municipalidad no brinda en su totalidad apoyo institucional y orientación administrativa, con la finalidad de fortalecer el entorno laboral, por lo que es necesario que los servidores públicos accedan a un programa de apoyo integral que pueda mejorar las actividades y funciones, por lo que representaría una ventaja importante para el desarrollo de la investigación.

Esta investigación permitió reforzar la variable gestión administrativa ya que toma puntos como la orientación administrativa, además también se toma puntos que guardan relación con la mejora de las actividades y funciones que presentan el personal administrativo.

Vásquez (2012), en su tesis “Modelo de gestión organizacional para mejorar la productividad laboral en los colegios de la zona sur de Manabí”. (Tesis de Posgrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. Se planteó como objetivo fundamental el efectuar un modelo de gestión organizacional para mejorar la productividad laboral en los colegios de la Zona Sur de Manabí. La muestra estuvo constituida por 149 personas entre docentes, administrativos y personal de servicio. La investigación corresponde a una cualitativa y cuantitativa con método analítico – sintético. El autor llegó a la conclusión de que no se está aplicando modelos de gestión organizacional ya que los encargados de los colegios no consideran que sería importante, en este sentido se encontró que en los colegios de la Zona Sur de Manabí pocos son los que tienen conocimiento acerca de los diferentes procesos administrativos, así como de la estructura organizacional y sobre los métodos y herramientas que ayuden a mejorar la productividad laboral, sin duda todos estos problemas presentados conllevan a una inadecuada coordinación en los trabajos encomendados y que no estén rindiendo al 100% como debería ser.

La presente investigación es importante para nuestro estudio en la medida en que las instituciones planteen una gestión organizacional deficiente esto repercute directamente en la calidad de servicio que ofrecen.

Baque (2012). En su tesis “Modelo de gestión organizacional orientado a la mejora del rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la Provincia de Manabí”. (Tesis Posgrado). Universidad Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Se tuvo como objetivo fundamental examinar el modelo de gestión organizacional y su incidencia en el rendimiento de talento humano en las empresas de la zona sur de Manabí. La muestra estuvo constituida por 132 empleados directos del sector hotelero. La investigación corresponde a inductivo-deductivo con método analítico – sistemático, mediante técnicas de entrevista y encuesta. El autor llegó a la conclusión de que no se ejecutan procesos de capacitación al trabajador del sector hotelero. Por otro lado, las empresas hoteleras no cumplen con los requisitos en la evaluación de los rendimientos de los trabajadores.

La investigación contribuirá al presente estudio teniendo en cuenta que la gestión organizacional podría resolverse en similar escenario en base a nuestra variable independiente gestión organizacional.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión organizacional

Teorías de gestión organizacional

La teoría Contingencial en la administración

Para mayor comprensión, es necesario recordar al profesor B. F. Skinner quien estableció la teoría básica de la que parte el significado moderno de contingencia. El primer concepto básico se refiere al comportamiento. Skinner estableció que el "Comportamiento es una función de sus consecuencias".

Estas ideas están fundamentadas en un enfoque sistémico abierto y hacen énfasis en una relación funcional entre el medio ambiente y el comportamiento de un organismo. Esta definición contribuye a la comprensión de su segundo concepto básico: "Contingencias son formaciones específicas resultantes de interacción entre un organismo de comportamiento operante y su medio ambiente.

Explicó que un "Comportamiento operante actúa en su medio ambiente para producir una consecuencia y a su vez es moldeado, mantenido, reforzado o cambiado por estas consecuencias. El comportamiento operante debe ser aprendido.

La definición de contingencia encierra tres elementos principales, los cuales son importantes de enumerar para posteriores explicaciones: 1) Un estado previo del medio ambiente o punto inicial del proceso, 2) un comportamiento, y 3) una consecuencia

Fred Luthans define la relación contingencial como una "Relación funcional entre dos o más variables y en el campo de la administración en particular el establece una definición básica: " La administración contingencial hace referencia a las relaciones entre variables relevantes del medio ambiente y los conceptos y técnicas administrativas apropiadas que orientan una efectiva obtención de metas y objetivos. Esta definición responde a los conceptos básicos de Skinner. La definición de Luthans considera: 1) unas variables previas relevantes del medio ambiente, 2) un comportamiento: el uso apropiado de técnicas y conceptos administrativos, y 3) las consecuencias: el logro de unos objetivos y metas efectivos" en el medio ambiente y establece una interrelación entre ellos.

Esta teoría sirvió de referente en cuanto a la variable gestión organizacional, ya que nos dice que se deben seguir técnicas administrativas apropiadas para poder llegar al logro de objetivos y metas.

El modelo Burocrático de Max Weber

Vélez (2009) menciona que para Max Weber, la burocracia es la organización eficiente por excelencia, llamada a resolver racional y eficientemente los problemas de la sociedad y, por extensión, de las empresas. La organización burocrática está diseñada científicamente para funcionar con exactitud, precisamente para lograr los fines para los cuales fue creada, no más, no menos. Para conseguir esta eficiencia planeada, el modelo burocrático necesita detallar y precisar por anticipado cómo deben hacerse las cosas. Por tanto, Weber sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse en las siguientes características:

1. Carácter legal de las normas y de los reglamentos.
2. Carácter formal de las comunicaciones.
3. Racionalidad en la división del trabajo.
4. Impersonalidad en las relaciones de trabajo.
5. Jerarquía bien establecida de la autoridad.
6. Rutinas y procedimientos de trabajo estandarizados en guías y manuales.
7. Competencia técnica y meritocrática.
8. Especialización de la administración y de los administradores como una clase separada y diferenciada de la propiedad (los accionistas).
9. Profesionalización de los participantes.
10. Completa previsibilidad del funcionamiento.

El modelo básico de Weber es aquel que se ajusta a estas diez características. Naturalmente, en cada sociedad se pueden asumir unas más que otras y cuanto más se acerque al modelo propuesto es posible pensar que el diseño organizacional es o tiende a la burocratización. Sin

embargo, siempre se debe tener presente que todas y cada una de las alienaciones sugeridas por Weber buscan la eficiencia y la racionalidad.

El modelo Burocrático de Max Weber permitió tener una base referencial de como una organización debería funcionar con exactitud para resolver los problemas que se puedan presentar acercándose de esta manera a los objetivos de la organización.

Teoría Científica de Frederick Taylor

Pedraza (2012) menciona que en esta teoría se hace uso del método científico en la administración, con la finalidad de descubrir nuevos conocimientos respecto a la materia mencionada, esta teoría adopta pasos específicos que se deben seguir en un adecuado orden, con la finalidad de buscar mentes más inquisitivas, para generar conocimiento y aporte a la organización, es por ello que plantea 4 principios, a saber:

Principio de planeación: este principio hace a referencia a la premeditación, a la previsión, es decir, se busca elaborar meticulosamente mediante procedimientos científicos.

Principio de preparación: En este principio se toma como referencia al personal capacitado cognitivamente en el desempeño de sus funciones, es por ello que se toman en cuenta de acuerdo a sus aptitudes, con la finalidad de brindar una preparación de acuerdo a sus habilidades y así incrementar su productividad.

Principio de Control: este apartado concierne todo lo relacionado al seguimiento, supervisión y control de las actividades, es decir, llevar un seguimiento de las actividades con la finalidad de que se realicen según las normas y políticas establecidas por la empresa.

Principio de ejecución: Tiene como principal función la correcta distribución de las actividades y funciones, cada una orientada a las habilidades de cada colaborador.

La Teoría Científica de Frederick Taylor sirvió de referente para la variable Gestión Organizacional en medida que toda organización debe seguir un orden en sus procedimientos para lograr el beneficio de la misma.

Teoría Clásica Henry Fayol

Herrera (2015) menciona que esta teoría tiene como fundamento establecer autoridad para el orden, la planeación y la disciplina, asimismo establecer jerarquías según las funciones laborales, y finalmente tiene como prioridad definir las principales funciones de toda organización empresarial, planear, dirigir, organizar, coordinar y controlar. Esta teoría menciona que toda organización empresarial debe considerar un proceso administrativo que permita llevar una gestión más organizada, es por ello que se plantearon 5 pilares fundamentales, mencionados a continuación:

Planear: Diseñar, proponer o elaborar un plan de acción el cual contenga todos los puntos a tomar en cuenta futuro, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos.

Organizar: Aprovechar los recursos disponibles para optimizar las funciones realizadas.

Dirigir: Seleccionar y evaluar al personal con la finalidad de orientarlo a los fines de la empresa.

Coordinar: Manejar de forma articulada con los actores principales de la empresa, con la finalidad de solucionar los posibles problemas.

Controlar: Realizar un seguimiento y control para todo lo que se planifica.

La Teoría Clásica de Henry Fayol nos indicó que para que una organización tenga un adecuado funcionamiento es indispensable establecer autoridad entre los colaboradores y mantener el orden en los procesos.

Tipos de gestión pública

Benavides(2015)expresa que es muy importante mencionar que existen diversos tipos de gestión, entre los cuales se tiene:

Gestión Tecnológica: Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

Gestión Social: Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

Gestión de proyectos: Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

Gestión de conocimiento: Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

Gestión del ambiente: Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.

Gestión Administrativa: Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.

Gestión Gerencial: Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

Gestión Financiera: Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.

Gestión Pública: es la gestión que se orienta al sector público o del estado, es la organización política y soberana.

Por otro lado, cabe señalar que la gestión dentro de la gestión pública se tiene diferentes niveles siendo uno de ellos la gestión a nivel de las municipalidades, para ello se debe definir que es una municipalidad tal y como se muestra a continuación:

Municipalidad

Proveniente del latín “Municipium”, el cual se encuentra formado por los términos munus y capere los cuales llevan al significado de tomar cargos los cuales eran empleados en la antigua Roma referido a los gravámenes romanos, esta modalidad surgió a partir de la expansión del imperio romano ya que al conquistar nuevas tierras estas pasaban a ser parte del imperio y deberían pagar gravámenes a la corona romana, creándose los municipium y con la persona a cargo munícipes, quienes tenía un poder y se encargaban de la administración de su municipum. (Gran Enciclopedia Rialp, 1981, T. XVI: 461), citado por (Arraiza, 2016).

Las municipalidades también conocidas como gobiernos locales se encuentran definidos por la ley orgánica de las municipalidades o ley

número 27972, presentada en el año 2003, citado por el (Congreso de la República, 2017), en su primer artículo menciona que los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del estado y canales inmediatos de participación vecinal en diferentes asuntos públicos, los cuales institucionalizan y gestionan autónomamente los intereses propios de las correspondientes colectividades, los cuales son elementos esenciales del gobierno local, el territorio, población y organización, entre sus principales características es que estos gozan de autonomía política, entre sus tipos existen tanto municipalidades provinciales así como municipalidades distritales. Esta goza de su propia gestión por la autonomía que le confiere.

Arroyo (2016), la gestión municipal se divide por los sectores a la que esta va dirigida encontrándose determinado por:

Tipos de gestión municipal

Desarrollo y gestión institucional: en ella comprende la gestión financiera municipal, el control interno que se tiene de la institución, la contratación administrativa, tecnologías de información y la gestión de los recursos humanos. (Arroyo,2016).

Gestión de servicios: en este punto se toma en cuenta la gestión vial de la institución, tomando en cuenta los servicios de vías, (Arroyo, 2016).

La planificación y la participación: un punto fundamental es la planificación en los municipios y la participación ciudadana que depende de una buena gestión municipal lo que debe llevar a una adecuada rendición de cuentas. (Arroyo, 2016).

Gestión del desarrollo municipal: este tipo de gestión puede percibirse mediante los resultados, tales como la recolección de los residuos sólidos, el depósito y el tratamiento de los mismos, así como el aseo de las vías y lugares públicos.(Arroyo, 2016).

Gestión de los servicios sociales: esta puede ser percibida por el usuario mediante los parques y obra de ornato que se encuentran en su ciudad, así como la atención de los servicios y las obras sociales que esta pueda realizar.(Arroyo, 2016).

Gestión organizacional:

Gestión organizacional es un desarrollo para construir y buscar adaptarse al diseño de una empresa para lograr los objetivos y estrategias planificados, la gestión busca la interacción entre las áreas y actividades dentro de una empresa y busca una doble dependencia, hacia el exterior llega a depender de las tácticas que define para lograr los objetivos e internamente depende de la innovación que emplea en su tecnología una empresa, asimismo gracias a una adecuada gestión organizacional se obtendrá colaboradores motivados dentro de su área de trabajo, esto debido a que sentirá que se está desarrollando adecuadamente, asimismo sentirá que la organización cumple con sus políticas y a la vez se sentirá entusiasmado en cumplir con los objetivos y metas trazadas. (Chiavenato, 2009)

La gestión organizacional como una herramienta fundamental de las organizaciones o empresas, ya que tiene como principal función la gestión del control de la empresa, en este sentido se dice que el control tiene como obligación gestionar adecuadamente las diversas funciones que se llevan a cabo en la empresa, incluyendo las funciones de control, las mismas que intentan evaluar los desvíos en los distintos niveles y objetivos de la gestión empresarial. (De Jaime, 2013).

La gestión organizacional, es una serie de elementos primordiales de una empresa, entre los cuales se hallan los principios básicos de gestión por la desarrollada experiencia gerencial, la tecnología, la innovación financiera de los productos y servicios, la comunicación y la gestión de diferentes oportunidades y amenazas del entorno donde se desarrolla la organización o empresa, en este sentido se debe tener claro el manejo de una buena gestión organizacional, la misma que evitará que la empresa incurra en mayores riesgos y con ello a problemas graves. (Pérez-Carballo, 2015).

La gestión organizacional, se encuentra relacionada con factores psicológicos, los cuales son fundamentales en la gestión empresarial y organizacional, ya que estos interceden en las decisiones de los directivos, así como en la oferta y demanda de los productos o servicios que se ofrecen a los clientes y en el comportamiento de los trabajadores. En la mayoría de veces al hablar de gestión lo primero que uno piensa es en estrategias, planificación, recursos, coordinación, control, entre otros, no obstante, estos términos se encuentran inmersos en cuestiones psicológicas. (Sánchez, 2014)

La gestión organizacional como la que se encuentra directamente enfocada a una organización esencialmente por la gestión estratégica del clima laboral, ya que en la actualidad este es un tema sumamente importante para el desarrollo de los trabajadores de la organización, esto debido a que se encuentran en la sociedad del conocimiento, en donde las tareas repetitivas y el escaso valor añadido son cada vez más automatizadas en las organizaciones, siendo así que las ventajas competitivas y sostenibles ocupan en la adecuada gestión de la organización (Bordas, 2016).

La gestión organizacional es una función corporativa, integral y completa de todos los esfuerzos y actividades de una organización. Siendo así que la administración es primordial para el buen desarrollo y funcionamiento de una empresa o grupo social con el propósito de generar competitividad en el mundo globalizado en el cual se encuentran las empresas hoy en día, para lo cual es necesario utilizar técnicas de gestión que ayuden a simplificar el trabajo. (Munch, 2010).

En este sentido se dice que en la actualidad existen diversos métodos, características, procedimientos, técnicas, etc., los cuales ayudan a la empresa a la mejora continua de sus actividades, teniendo como único propósito el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Es por ello, en el mundo globalizado en el cual se encuentra la empresa, se vio necesario estudiar dos grandes tendencias de la Gestión Organizacional en la actualidad, que serán tomadas como nuestras dimensiones para realizar la respectiva evaluación de la variable Gestión Organizacional. (Munch, 2010)

Estas 2 tendencias son:

Enfoques contemporáneos

Se refiere a las nuevas tendencias o enfoques que deben de tener en claro hoy en día las empresas, para lograr una mejor productividad y el desarrollo satisfactorio de sus objetivos. (Munch, 2010)

a) Desarrollo Organizacional

Hace referencia a la estrategia que tiene la institución y que consta en la reestructuración de los sistemas tradicionales, llevando incluida la idea de intervención y el progreso íntegro de los individuos a través de la constante educación y la aplicación de ciencias del comportamiento. (Munch, 2010)

b) Reingeniería

Este enfoque es el más novedoso hoy en día, y hace referencia al rediseño radical y la revisión fundamental de los procesos de la empresa con el propósito de alcanzar los objetivos en medida al rendimiento, teniendo en cuenta costos, servicio, rapidez y calidad del producto o servicio. Las organizaciones deben tener en claro que la reingeniería debe ser espectacular y usarla de buena manera, ya que no solo es cuestión de hacer mejoras marginales, sino más bien lograr cambios significativos. (Munch, 2010)

c) Calidad Total

Se refiere a “hacer bien las cosas a la primera”, en este sentido el término calidad total se refiere básicamente a realizar las cosas bien, pero de manera compleja en toda la organización, con el fin de generar un bien común en general, teniendo en cuenta la satisfacción de las personas internas y externas de la empresa. Existen 2 metodologías básicas de la calidad total, las cuales son:

- TotalQuality Management (TQM), en español Control Total de Calidad (CTC). Creado por Kaoru Ishikawa.
- Mejora continua. Propuesta por Edwards Deming.

Administración siglo XXI

En pleno siglo XXI se ha desarrollado el apogeo de nuevas escuelas administrativas, que exponen una serie de teorías y definiciones, las mismas que ayudan a las organizaciones al logro eficaz de sus objetivos, teniendo en cuenta nuevas orientaciones de las escuelas administrativas tradicionales. (Munch, 2010)

Entre las orientaciones más destacadas tenemos:

a) Administración de Valores

Este enfoque hace referencia al desarrollo y práctica de los valores ya sean personales u organizacionales, los cuales están encaminados a la misión de la organización, con el fin de conseguir una mayor productividad. (Munch, 2010).

b) Administración del Cambio

Hace referencia a la implementación de una sucesión de métodos los cuales apoyan para poder desenvolverse en el medio cambiante y que demanda de grandes retos. (Munch, 2010).

c) Administración Virtual

Este enfoque es muy usado en la actualidad y se refiere a uso de los sistemas informáticos, como herramienta de una empresa generando así la disminución de los trámites burocráticos y niveles jerárquicos, lo cual ayuda a simplificar las el tamaño y estructuras de las organizaciones. (Munch, 2010).

d) Administración del conocimiento

Se refiere a la recopilación de habilidades, conocimientos y experiencias del capital humano que conforman la organización, con la finalidad de que estos objetivos perduren en los directivos y en la rotación del personal. (Munch, 2010).

e) Empowerment

Este enfoque hace referencia a la preparación, delegación y la facultad de los empleados para poder desempeñar un cargo, otorgándole el poder de tomar el mismo las decisiones adecuadas. (Munch, 2010).

Evaluación de la gestión organizacional

Para Elera (2010), la gestión organizacional también puede ser vista como gestión institucional, ya que abarca la conducción adecuada de los recursos humanos que integran una organización, dirigida al desarrollo de las metas y objetivos planteados constituyendo así un aspecto de gran importancia para la organización.

En este sentido para la evaluación de la gestión organizacional se consideró convenientes indicadores importantes dentro de las organizaciones e instituciones, para lo cual se tomó en cuenta la teoría de Elera (2010), quien cito a Alvarado (1999), quien propone las siguientes dimensiones:

Liderazgo directivo

El liderazgo puede darse de diferentes tipos como el autocrático, democrático y liberal (Laissez – Faire), consultivo, benevolente, participativo y grupal, según como se administra. Asimismo, se dice que el liderazgo no debe de verse como uso de autoridad, poder, o influencia, sino que el líder debe tener la capacidad para motivar y promover la voluntad de los trabajadores y que se gane su confianza para seguirle. (Alvarado, 1999). Para lo cual se tomó en los siguientes indicadores:

- **Toma de decisiones;** la toma de decisiones es el proceso en donde se considera a los problemas, se recopila los datos y se selecciona la alternativa adecuada, lo cual es función sobre todo de los directivos o líderes que forman parte de la organización. (Alvarado, 1999).

- **Participación y trabajo en equipo;** lograr el trabajo en equipo es una función que todo directivo líder debe tener en cuenta, ya que este es uno de los factores que más influye en la motivación de los trabajadores y puede dar buenos resultados en las actividades que se lleven a cabo, ya que genera entusiasmo y produce satisfacción en estos. (Alvarado, 1999).

La planificación estratégica

Es una función primordial dentro de la gestión a llevarse a cabo en una organización e institución, con el fin de poder cumplir de manera adecuada y correcta cada actividad o proceso, es por ello que se le considera de carácter continuo y anticipado, implicando un conjunto de fases lógicas las mismas que ayudan a analizar la realidad de la organización, para de esa manera poder fijar los objetivos y metas, llevando a cabo un conjunto de acciones y determinar su cumplimiento adecuado. (Alvarado, 1999). Se consideró en este punto como indicadores:

- **Diagnóstico de proyectos;**hace referencia al estudio que se le otorgue al proyecto, actividad o plan que se quiere llevar a cabo, conocer el lugar en donde se va a desarrollar, así como los posibles problemas y los riesgos a considerar (Alvarado, 1999).
- **Elaboración de proyectos;**se refiere a la ejecución que se dé a los proyectos o actividades, las mismas que debe contar con una serie de políticas, pasos o procesos que garanticen si adecuado desarrollo, ya que se eso depende evitar riesgos y que se dé una planificación adecuada de los mismos (Alvarado, 1999).
- **Priorización de problemas;**se refiere cuando se evalúa los proyectos o actividades y se toma en cuenta los posibles riesgos

que puede contraer y se selecciona los más importantes para que se tengan en cuenta y darles solución oportuna (Alvarado, 1999).

Evaluación de la gestión

Es un proceso en donde se recoge información para tomar decisiones que ayuden a mejorar la gestión dentro de la organización, es importante tener presente que toda actividad debe ser evaluada con el fin de tomar adecuadas decisiones y evitar riesgos. Asimismo, una evaluación es determinante para poder establecer la pertinencia y viabilidad de las actividades, proyectos o planes antes de llevarlos a cabo, lo que pueda contraer resultados inciertos e inesperados. (Alvarado, 1999). Para lo cual se consideró como indicadores:

- **Cumplimiento de las metas;** se refiere a cumplir los proyectos o actividades de acuerdo a lo especificado en un primer momento, teniendo en cuenta el tiempo y la cantidad dirigida a esa actividad, asimismo se debe tener en cuenta que estas actividades cumplan con los objetivos trazados (Alvarado, 1999).
- **Evaluación de la gestión;** la evaluación de la gestión se refiere a la constante supervisión que se les brinde a estas actividades, en donde se debe considerar unos importantes propuestos en un primer momento y con ello poder evaluar si se está dando o no adecuadamente dichas actividades. (Alvarado, 1999).
- **Evaluación de los resultados;** se refiere a la evaluación que se les dé a los resultados obtenidos de los diferentes proyectos o actividades que se lleven a cabo, los cuales deben estar dirigidos a los objetivos planteados, los mismos que deben cumplirse adecuadamente. (Alvarado, 1999).

Clima institucional

El clima institucional es el ambiente en donde se desarrollan las personas de la organización e institución, el crear un clima organizacional adecuado es función primordial de los directivos. De esta manera se debe desenvolver un ambiente donde las personas se sientan implicadas con las metas propuestas en la organización, lo cual es posible si hay respeto, participación y buena comunicación (Alvarado, 1999). Para lo cual se consideró como indicadores:

- **Relaciones interpersonales;** hace referencia a las relaciones amicales que se presenten dentro de la organización, la cual es importante ya que permite el desarrollo de los colaboradores, así como el trabajo en equipo y la solución de problemas de manera grupal y la confianza en cada uno de ellos (Alvarado, 1999).
- **Solución de conflictos valores;** se refiere a la solución efectiva que se den a los conflictos o malos entendidos que se presenten en la organización, lo cual depende en gran manera de los valores que se lleven a cabo dentro de la organización, lo cual generara que los conflictos de solucionen de la mejor manera posible.

Capacitación del personal

La capacitación del personal es visto desde el punto de perfeccionamiento del personal, lo cual se entiende como las condiciones que permitan a los colaboradores comprender los problemas que se presenten dentro de su área de trabajo y que ellos mismos den soluciones seguras ante estos problemas. Capacitar al personal es tener colaboradores preparados para enfrentar nuevas eventualidades, nuevas realidades, nuevas situaciones, con conocimientos claves en cada área donde se desempeñe el trabajador. (Alvarado, 1999). Para lo cual se propuso como indicadores:

- **Actualizaciones profesionales;** se refiere a que el colaborador debe estar constantemente capacitándose acerca de las actualizaciones profesionales que se presenten dentro de su rama, para lo cual es necesario que la organización considere este punto y otorgue a sus trabajadores las capacitaciones adecuadas.
- **Eficiencia en el uso de recursos humanos;** hace referencia a las capacitaciones que se le otorgue al personal acerca de la organización en general, en donde debe tener en cuenta aspectos importantes con el fin de que éste cuide los recursos sobre todo humanos que se encuentren dentro de la organización.

1.3.2. Calidad de servicio

Se considera a la calidad de servicio como el mejor enfoque para superar los deseos de los clientes, es decir, la organización debe garantizar a los clientes lo que realmente ofrecerá y debe ofrecer más de lo que puede garantizar. En este sentido se dice que, si el beneficio visto por una organización dada sobrepasa a lo esperado por el cliente, la empresa está incurriendo en una adecuada calidad. De esta manera la calidad de servicio puede estar constituido por el diferenciador que las empresas ofrecen, ya que se pueden ver como "productos", son diferenciados por los niveles de satisfacción que muestran los clientes, así como por el comportamiento de los mismos, lo cual se observa en la fiabilidad, legitimidad y pertinencia para los clientes. (Kotler et al 2011, p.52)

La calidad del es la identificación frecuente de aquellos inconvenientes o deficiencias, con la finalidad de desarrollar estrategias o actividades que permitan que el cliente se sienta satisfecho con el producto o servicio ofrecido, es por ello que el servicio es la propensión creada y ensayada por una asociación para traducir las necesidades y

deseos de sus clientes y ofrecerlas, generando además una sensación satisfactoria, adaptable, aparente, útil, conveniente, resguardada y confiable, con compromiso y competencia, conmocionado con un incentivo más notable de lo previsto, de esta manera dando un servicio más prominente y de costos más bajos para la organización. (Pizzo, 2013)

La calidad de servicio es como una disposición de atributos que el cliente acredite a un bien o servicio que ha sido adquirido, el cual tendrá una conexión coordinada en el cumplimiento de sus necesidades, los clientes de ese rubro son los principales encargados de mostrar la naturaleza del bien o servicio, esto a la luz del hecho de que si este tema ha descubierto cómo cumplir con lo que han esperado tendrá una calidad adecuada, sin embargo, en el caso de que no es la calidad esperada por el cliente, será insuficiente. (Herrera & Vergara, 2010)

Equipo Vértice (2010), menciona que la calidad de servicio es una serie de elementos y aspectos de un bien o servicio específico que tienen una influencia significativa con la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes, en este sentido las organizaciones ofrecen calidad de servicio que satisfagan a los clientes, donde a igual o mayor cumplimiento con las necesidades de los usuarios, mayor debe ser la calidad de servicio que tiene la empresa, asimismo muestra que la calidad es el nivel de excelencia que una organización desarrolla con el fin de cumplir con las necesidades de sus usuarios.

Según Cabo y Guerra (2014) menciona que el modelo EFQM (fundación europea para la gestión de calidad). Se apoya en los posteriores indicadores como: satisfacción del cliente, satisfacción de los trabajadores y sensación con la población que se obtienen de acuerdo al liderazgo en política y estrategia, una adecuada dirección de los

trabajadores y el uso adecuado de los recursos y una adecuada estructura de los procesos, se logra conseguir los objetivos planteados, el modelo EFQM es muy importante para una autoevaluación, para ello se tiene que tener en cuenta los siguientes conceptos : agregar valor a los clientes, inventar un futuro sostenible, evolucionar la capacidad de la entidad, beneficiar la creatividad y la innovación, posicionar la visión, ejecutar con agilidad, obtener los logros mediante el talento de los trabajadores, obtener resultados equitativos.

Teoría de la calidad total de Edward Deming

Esta investigación se sustenta en la teoría de la calidad total de Edward Deming quien la describe como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas (Carro y Gonzáles, 2015). Asimismo una característica de la administración de la calidad total radica en la prevención, eliminando los problemas antes que estos surjan.

En este sentido se plantea que el área que más se acerca a la operación para el sistema de calidad total (producción, operaciones) es la que más conoce sobre las misma, es por ello que su participación es fundamental para la calidad total como para la mejora continua, de manera que la gerencia se centre en enfocarse en el cliente; dado que según el autor el 90% de los problemas en una empresa son generados por los procesos.

Mediante la mejora continua se pueden obtener resultados al corto plazo y con poca inversión, sin embargo, en una organización siempre se busca proyectar los resultados de forma sostenida donde además de mejorar la gestión financiera también se desee mejorar los procesos humanos y productivos; este proceso es conocido como el Círculo PDCA (Plan, Do, Check, Act), o Círculo de Deming.

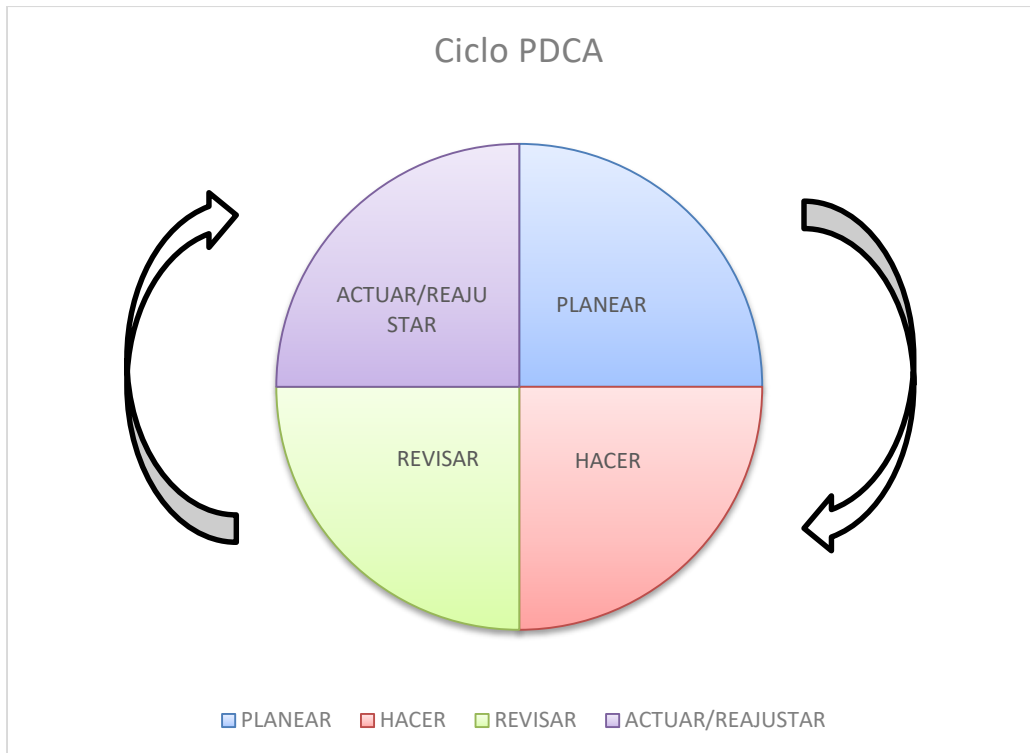


Figura 1. Círculo PDCA o círculo de Deming. Carro y Gonzáles (2015). Administración de la calidad total.

Planear: Se formula la misión, se realiza los análisis estratégicos, se desarrolla la visión, se desarrolla la estrategia y se traduce la estrategia en términos operativos.

Hacer: Se comunica la estrategia, se alinea la organización con la estrategia, se motiva y compromete a la gente para la implementación de la estrategia.

Revisar: Se controla la implementación, se realiza un test de validez o estrategia. Se verifican las suposiciones. Se supervisan los cambios.

Actuar/reajustar: Aprender la lección, se debe adoptar y perpetuar o corregir los métodos de acuerdo con el control de la implementación, confirmar o replantear o adaptar la estrategia de acuerdo con las pruebas.

El PDCA (plan-do-check-act) es un ciclo interactivo de cuatro pasos utilizado principalmente como un esquema de proceso de mejora de la calidad, según sostiene Pietrzak y Paliszkievicz (2015). Sin embargo, de hecho, podría ser utilizado como marco de cualquier proceso de gestión, en este número - proceso de gestión estratégica. Su método puede expresarse como hipótesis-experimento-evaluación y podría ser reformulado en plan-do-check-act (o ajustar) el ciclo.

Factores para una calidad de servicio:

- **Clientela clave o el público objetivo**, hace referencia a los clientes más importantes para una empresa, es decir son aquellos usuarios los cuales la empresa ha orientado sus bienes o servicios, es este sentido estos usuarios tienen una relación directa para la empresa.
- **El nivel de excelencia**: en este factor hace referencia a que la calidad no llega a ser sinónimo de extravagancia, sino que en un determinado momento logrará su brillantez cuando haya averiguado cómo abordar los problemas de los clientes, o las expectativas de su mercado al cual está dirigido, siendo así el factor tiempo el principal estándar a la seguridad de la grandeza de una organización, ya que si el artículo es entregado en el tiempo solicitado el cliente tendrá una idea de obligación y responsabilidad con respecto a él, esta es la razón por la que las organizaciones se esmeran en satisfacer las necesidades de sus clientes.
- **Conformidad**: se refiere a la manera de explicar la calidad, la cual radica en la excelencia que debe mantener un producto o servicio cual sea el tiempo y espacio, en este sentido se dice que la

ubicación de las empresas no necesariamente va a ocasionar el grado de excelencia de las mismas, ya que las organizaciones deben ofrecer un buen servicio sea cual sea el espacio y momento es que se encuentren.

Asimismo Equipo Vértice (2010), toma en consideración la teoría expuesta por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), los mismos que refieren que la calidad del servicio es la idea que se genera una persona al momento de adquirir un bien o servicio, por el concepto verídico que recibió, es así que estos autores llevan a cabo el “Modelo de la Calidad del Servicio” – SERVQUAL, el cual menciona que la calidad del servicio es el desacuerdo que hay entre el concepto experimentado del cliente y lo que realmente esperaba recibir. En este modelo los autores mencionan cinco dimensiones para la calidad de servicios, las cuales son:

Elementos tangibles:

Alude a los componentes que son perceptibles y tangibles dentro de la organización, que ayudan a su desarrollo de manera satisfactoria, creando nuevos métodos de conexión entre colaboradores y clientes, los mismos que generan que el cliente se siente satisfecho al ver tales componentes. (Equipo vértice 2010)

Hay hablar de los elementos tangibles, se tiene en cuenta lo siguientes indicadores:

- **Materiales informativos;** se refiere a los materiales que son destinados a brindar información importante de la institución, dando conocer las ultimas noticias y todo tipo de información relevante.

- **Máquinas y equipos;** se refiere a todos los equipos y maquinaria con los que cuenta la institución, las mismas que ayudan en el desarrollo de las actividades.

Capacidad de respuesta:

Se refiere a la capacidad de la organización para sondear preguntas o consultas de los clientes de la manera más ideal, es decir, tener la capacidad de ayudar a satisfacer sus necesidades de los clientes de una manera rápida y exacta, comunicando un dialecto razonable y claro a los clientes, así como un dialecto directo y una reacción adecuada a los individuos que son parte fundamental de la institución. (Equipo vértice, 2010).

Dentro de esta dimensión, se encuentran los siguientes indicadores:

- **Leguaje sencillo;** se refiere al lenguaje o la manera en que se comunican los colaboradores, ya sea entre ellos o la manera que utilizan para expresarse con los clientes o usuarios.
- **Respuesta adecuada;** se refiere a la respuesta que deben brindar los colaboradores a los usuarios, la misma que debe resolver las dudas que estos tengas de manera correcta.

Fiabilidad:

La fiabilidad es la cualidad inquebrantable que alude al camino en el que se ofrece el servicio o bien, el mismo que debe ejecutar diversas pautas que certifican la satisfacción de los clientes, así que es la garantía de un bien o servicio que la organización da sobre un específico artículo, que se puede reflejar en el respeto para los clientes y en el cuidado que se les dio. (Equipo Vértice, 2010).

Dentro de esta dimensión se resaltan los siguientes indicadores:

- **Respeto a los usuarios;** este indicador hace referencia al respeto que muestre el colaborador para con el usuario, tomando en cuenta sus opiniones y dudas, así como brindándole el apoyo necesario.
- **Atención brindada;** se refiere a la atención que se brinda a los usuarios, la misma que debe ser amable y que refleje una atención agradable, teniendo en cuenta las dudas de los usuarios.

Empatía:

Se refiere a la manera en la que la organización piensa desde el punto de vista de los clientes, para ofrecerles un bien o servicio de calidad, de tal manera que permite alcanzar con un grado más significativo en el cumplimiento de las expectativas de los mismos. Para lo cual es importante que los colaboradores de las diversas organizaciones muestren responsabilidad con respecto a los ejercicios que realizan y, en consecuencia, crear confianza en el bien o servicio que brinda la organización, lo cual se refleja en el personal que esta tiene.(Equipo vértice, 2010)

Dentro de esta dimensión, encontramos los siguientes indicadores:

- **Compromiso;** se refiere al compromiso que muestran los colaboradores con las actividades que realizan en bienestar de la institución de los usuarios.
- **Confianza;** se refiere a la confianza que muestran los usuarios en las distintas actividades que brinda la institución.

Seguridad:

Hace referencia a los datos que la organización tiene de los servicios o de los artículos que da, y además el aprendizaje y el trato que el personal brinda al momento de ofrecer los productos o servicios. También debe considerarse que el cliente debe ver la credibilidad en lo

que está ofreciendo y que se sientan tranquilos ahora mismo de conseguir el artículo o el servicio. (Equipo vértice 2010).

Dentro de esta dimensión, se tiene como indicadores los siguientes:

- **Credibilidad;** se refiere a la credibilidad que muestran los usuarios ante los distintos servicios que ofrece la institución.
- **Tranquilidad;**se refiere a que el usuario se muestre tranquilo y satisfecho con la atención recibida.

1.3.2. Dimensiones de las variables

A. Dimensiones de la gestión organizacional

- **Liderazgo directivo.** Es la capacidad para motivar y promover la voluntad de los trabajadores y que se gane su confianza para seguirle.(Alvarado, 1999)
- **Planificación estratégica.** Es una función primordial dentro de la gestión a llevarse a cabo en una organización e institución, con el fin de poder cumplir de manera adecuada y correcta cada actividad o proceso. (Alvarado, 1999)
- **Evaluación de la gestión.** Es un proceso en donde se recoge información para tomar decisiones que ayuden a mejorar la gestión dentro de la organización, es importante tener presente que toda actividad debe ser evaluada con el fin de tomar adecuadas decisiones y evitar riesgos.(Alvarado, 1999)
- **Clima institucional.** Es el ambiente en donde se desarrollan las personas de la organización e institución, el crear un clima organizacional adecuado es función primordial de los directivos.(Alvarado, 1999)
- **Capacitación de personal.** Se entiende como las condiciones que permitan a los colaboradores comprender los problemas que

se presenten dentro de su área de trabajo y que ellos mismos den soluciones seguras ante estos problemas.(Alvarado, 1999)

B. Dimensiones de la calidad el servicio

- **Elementos Tangibles.** Alude a los componentes que son perceptibles y tangibles dentro de la organización, que ayudan a su desarrollo de manera satisfactoria, creando nuevos métodos de conexión entre colaboradores y clientes. (Equipo vértice, 2010)
- **Capacidad de respuesta.** Se refiere a la capacidad de la organización para sondear preguntas o consultas de los clientes de la manera más ideal, es decir, tener la capacidad de ayudar a satisfacer sus necesidades de los clientes de una manera rápida y exacta.(Equipo vértice, 2010)
- **Fiabilidad.** Es la cualidad inquebrantable que alude al camino en el que se ofrece el servicio o bien, el mismo que debe ejecutar diversas pautas que certifican la satisfacción de los clientes.(Equipo vértice, 2010)
- **Empatía.** Se refiere a la manera en la que la organización piensa desde el punto de vista de los clientes, para ofrecerles un bien o servicio de calidad, de tal manera que permite alcanzar con un grado más significativo en el cumplimiento de las expectativas de los mismos.(Equipo vértice, 2010)
- **Seguridad.** Hace referencia a los datos que la organización tiene de los servicios o de los artículos que da, y además el aprendizaje y el trato que el personal brinda al momento de ofrecer los productos o servicios.(Equipo vértice, 2010)

1.3.3. Marco conceptual

Administración. Es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos. (Hill& Jones, 2015)

Calidad. Es la percepción de cada individuo en relación a la satisfacción de necesidades implícitas o explícitas según un parámetro en torno a un producto o servicio. (Hill& Jones, 2015)

Control. Es el proceso que consiste en supervisar las actividades que se realizan en una organización o compañía para garantizar que se realice según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. (Hill& Jones, 2015)

Dirección. Es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible. (Hill& Jones, 2015)

Evaluación. Es aquel proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores. (Hill& Jones, 2015)

Gestión. Es la actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, y de acciones, se busca mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. (Hill& Jones, 2015)

Organización. Es aquel sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos, en otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el

marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. (Hill& Jones, 2015)

Servicio. Es el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. (Hill& Jones, 2015)

1.3. Formulación del problema

Pregunta General:

¿Cuál es la relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Motupe, 2017?

Preguntas Específicas

- ¿Cómo es la gestión organizacional en la Municipalidad Distrital de Motupe, 2017?
- ¿Cómo es la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017
- ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Motupe, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Teórica

El presente estudio se justifica en teorías dirigidas a cada una de las variables objeto de estudio, las cuales ayudaran al desarrollo del presente estudio, de esta manera para la variable Gestión Organizacional se tomará en cuenta la teoría expuesta por Elera (2010) y para nuestra variable dependiente se desarrolló en base a la teoría de Equipo Vértice (2010), recalcando de esta manera la importancia de las variables desarrolladas.

Justificación Práctica

La presente investigación se justifica de manera práctica, ya que se estudiará la gestión organizacional y la calidad de servicio que se está llevando a

cabo dentro de la Municipalidad Distrital de Motupe en el año 2017, y luego de ello se presentarán los resultados correspondientes para que sean tomados en cuenta y dicha institución tome medidas de mejora en cuanto a las variables estudiadas, ya que se observa que existen ciertas deficiencias que están ocasionado problemas.

Justificación Social

Con el análisis de los resultados, se podrá determinar como la gestión organizacional se relaciona con la calidad de servicio que ofrecen las empresas, para el estudio presentado se tomó como objeto de estudio la Municipalidad Distrital de Motupe, en el año 2017, mostrando cuán importante son estas variables dentro de las organizaciones y con ello se podránproponer el desarrollo de medidas que contribuyan al mejoramiento de las deficiencias presentadas en referente a las variables estudiadas y servirá de base para futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis

a) Hipótesis de Investigación

Hi: La gestión organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Motupe, 2017.

b) Hipótesis Nula

H0: La gestión organizacional no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Motupe, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Motupe, 2017.

Objetivos Específicos:

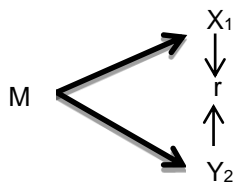
- Describir la gestión organizacional en la Municipalidad Distrital de Motupe, 2017.
- Describir la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Motupe.
- Establecer el nivel de relación de la la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Motupe.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El estudio presentado corresponde a un diseño **Descriptivo Correlacional**, puesto que en primer lugar se realizó una descripción de cada una de las variables estudiadas para luego entablar la incidencia existente entre ambas variables.

Esquema:



En donde:

M : Trabajadores de la Municipalidad de Motupe.

X₁ : Gestión Organizacional

Y₂ : Calidad en el servicio

r : Relación

2.2. Variables, operacionalización.

Variable X	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Organizacional	La gestión organizacional también puede ser vista desde un punto institucional, ya que depende de una serie de procesos que se llevarán a cabo con el fin de lograr los objetivos y metas trazadas. Elera (2010)	La gestión organizacional se medirá mediante los ítems concernientes al liderazgo, la planificación estratégica, la evaluación de la gestión, el clima institucional y la capacitación personal, plasmados en el cuestionario.	Liderazgo directivo Planificación estratégica Evaluación de la gestión Clima institucional Capacitación de personal	Toma de decisiones Participación y trabajo en equipo Diagnóstico de proyectos Elaboración de proyectos Priorización de problemas Cumplimiento de las metas Evaluación de la gestión Evaluación de los resultados Relaciones interpersonales Solución de conflictos Actualizaciones profesionales Eficiencia en el uso de recursos humanos	ordinal
Variable Y	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Calidad del servicio	La calidad de servicio incluye una serie de elementos, características y aspectos de un determinado producto o servicio que logran tener una relación con el cubrimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios. Equipo Vértice (2010).	La calidad de servicio se medirá mediante los indicadores concernientes a elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, y seguridad.	Elementos Tangibles Capacidad de respuesta Fiabilidad Empatía Seguridad	Materiales informativos Máquinas y equipos Lenguaje sencillo Respuesta adecuada Respeto a los usuarios Atención brindada Compromiso Confianza Credibilidad Tranquilidad	Nominal

1.3. Población y muestra

Población:

La población estuvo conformada por 120trabajadores de la Municipalidad de Motupe en el año 2017.

Muestra:

La muestra estuvo constituida por los mismos trabajadores de la Municipalidad de Motupe en el año2017.

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

Cuestionarios:

Técnica	Instrumento	Alcance	Informante
Encuesta	Cuestionario	Variable I	Trabajadores de la Municipalidad de Motupe, 2017. Así como los indicadores obtenidos de la teoría propuesta por (Elera, 2010) .
Encuesta	Cuestionario	Variable II	Trabajadores de la Municipalidad de Motupe, 2017. Así como los indicadores obtenidos de la teoría propuesta por (Equipo Vértice, 2010) .

La técnica para la recolección de datos fue desarrollada mediante una encuesta para ambas variables, la cual tiene como instrumento el cuestionario de preguntas las cuales permitirán recabar información acerca de la variable gestión organizacional y calidad de servicio.

Cuestionario

En la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta para la reunión de datos, por medio del cuestionario como instrumento, entre tanto para el compilado de información se usó dos cuestionarios: el primer cuestionario (gestión

organizacional) cuenta con 24 ítems, y el segundo cuestionario (calidad de servicio) cuenta con 15 ítems, con cinco alternativas cada pregunta, utilizando una escala de tipo Likert para ambos cuestionarios, de la siguiente manera:

- a) Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre y e) Siempre. Estas preguntas son cerradas y de tipo estimación, asimismo tendrán una ponderación de 1 a 5 respectivamente.

Validación

Para la validar los instrumentos que se usó en la presente investigación, se tomó en cuenta la firma de tres jueces expertos en el tipo de investigación que se ha desarrollado.

Validación de instrumentos de recolección de datos

Expertos	Calificación
Emma Verónica Ramos Farroñán	Excelente
Leoncio Asenjo Valderrama	Bueno
Leónidas Tuestas Bazán	Bueno

Fuente: Fichas de validación

Confiabilidad

La confiabilidad de cada instrumento se llevó a cabo mediante una prueba piloto, la misma que tomó a 30 personas para aplicar la prueba del alfa de Cronbach para ambas variables objeto de estudio y con ello comprobar la confiabilidad de los instrumentos.

Variable X

Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	24

Variable Y

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	15

2.3. Métodos de análisis de datos

2.3.1. Métodos Teóricos

Los métodos que se emplearon fueron:

El método inductivo es aquel que parte de ideas secundarias hasta llegar a la general, en este caso, los objetivos específicos fueron el camino que llevaron al objetivo general planteado al inicio de este estudio. (Cegarra, 2012)

El método deductivo es viceversa al inductivo, en este punto parte de la idea general para derivar a las específicas, en este caso, para el cumplimiento del objetivo general fue necesario contar con objetivos específicos. (Cegarra 2012)

El método analítico es aquel en el que se descompone un objeto de estudio para poder analizarlos y estudiarlos de manera individual, así pues, para estudiar las variables fue necesario descomponerla en dimensiones. (Bernal 2010)

El método sintético se refiere en el que se integran componentes de estudio para poder analizarlos y estudiarlos de manera general, así mismo las dimensiones se agruparon para poder llegar a medir las variables. (Bernal 2010)

2.3.2. Métodos estadísticos

Los datos conseguidos de las fuentes, serán presentados utilizando instrumentos de la acumulación de la información anterior mediante el software de cálculo Microsoft Excel, asimismo los datos serán tabulados mediante el programa estadístico SPSS 22, mediante la prueba de normalidad de datos y prueba de coeficiente de correlación, finalmente harán las cruces

esenciales que considera la hipótesis, y con los puntos de interés, solicitando de mayor importancia a menor y tal o cual marcador estadístico será utilizado, asimismo se muestran los datos en tablas.

2.4. Aspectos Éticos

El presente trabajo se muestra en una versión original de toda la información obtenida y asumimos responsablemente que fue realizado con ética y moral, que los datos mostrados son fidedignos, no hay plagio, y la información obtenida de los autores responde específicamente a la investigación.

III: RESULTADOS

III. RESULTADOS

De acuerdo a la tabulación de los resultados se pudo responder a los objetivos tal y como se muestra a continuación:

Descripción de los resultados diagnósticos de la gestión organizacional en la Municipalidad de Motupe, 2017

Para el cumplimiento de dicho objetivo fue necesario realizar un análisis detallado por ítem que conforma la variable, esto tal y como se muestra a continuación:

Dimensión: Liderazgo directivo

Indicador: Toma de decisiones

Tabla 1.

Nivel de toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	54	45%
Casi Nunca	29	24%
A veces	37	31%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

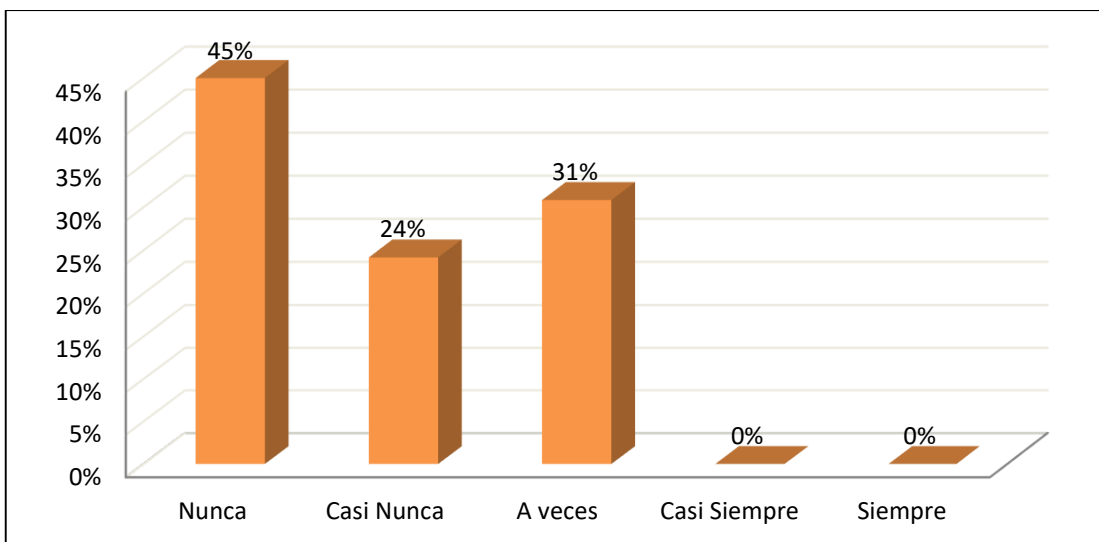


Figura 2: Tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 45% consideró que en la municipalidad nunca puede tomar decisiones en su puesto de trabajo, mientras que ninguno de los encuestados 0% consideró que siempre ni casi siempre puede tomar decisiones en su puesto de trabajo.

Tabla 2.

Autonomía dentro de su puesto de trabajo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	36	30%
Casi Nunca	51	43%
A veces	33	28%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

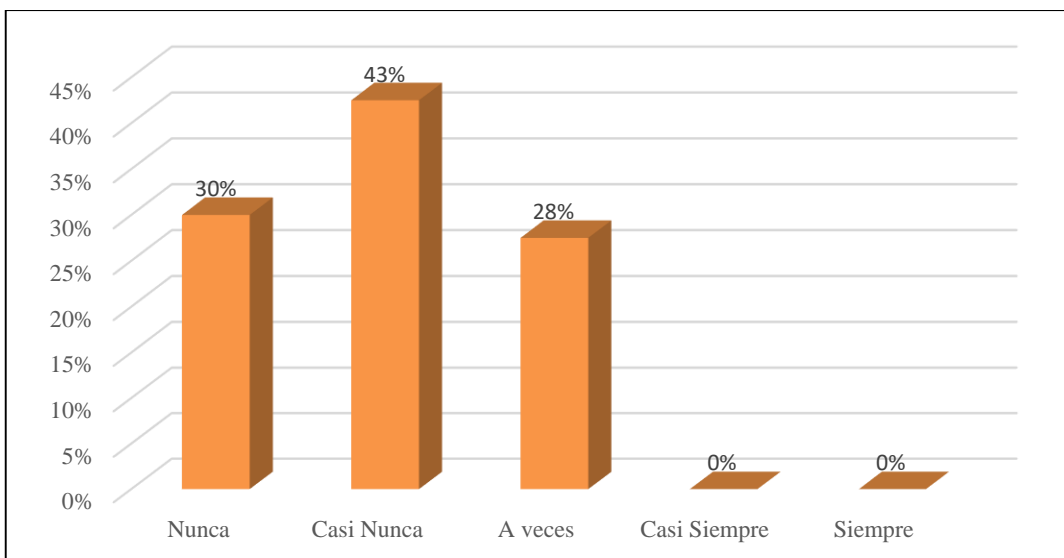


Figura 3: *Genera autonomía dentro de su puesto de trabajo.*

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 43% consideró que la municipalidad casi nunca genera autonomía dentro de los puestos de trabajo de los colaboradores, mientras que ninguno de los encuestados 0% consideró que siempre ni casi siempre la municipalidad genera autonomía.

Indicador: Participación y trabajo en equipo

Tabla 3.

Labores que involucran la participación de otros colaboradores en la municipalidad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	60	50%
Casi Nunca	22	18%
A veces	38	32%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

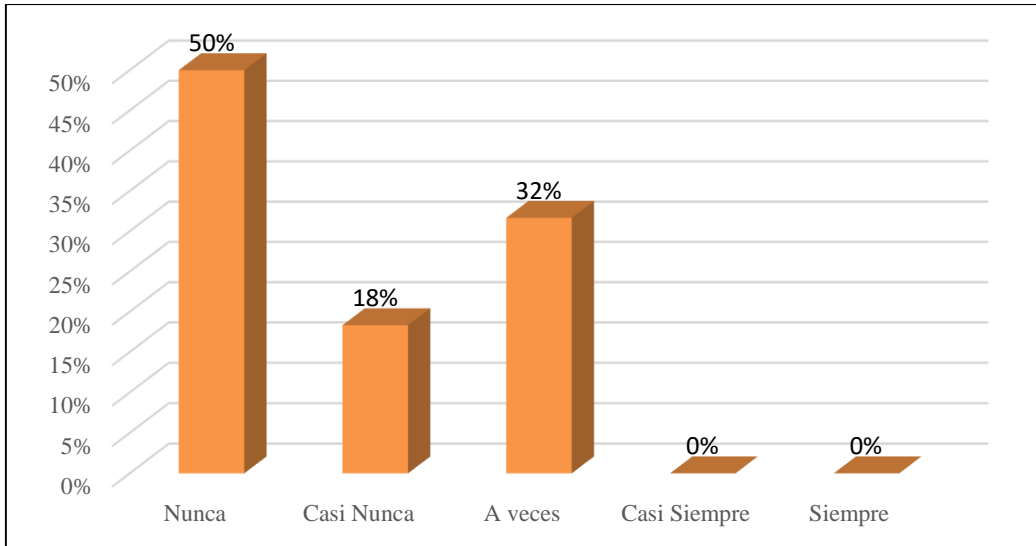


Figura 4: Labores que involucran la participación de otros colaboradores en la municipalidad.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 50% consideró que en la municipalidad nunca se realizan labores que involucren otros colaboradores en la municipalidad, mientras que ninguno de los encuestados 0% consideró que siempre ni casi siempre se han realizado labores que involucren otros colaboradores.

Tabla 4.

Trabajo en equipo en la municipalidad.

Etiqueta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	38	32%
Casi Nunca	50	42%
A veces	32	27%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

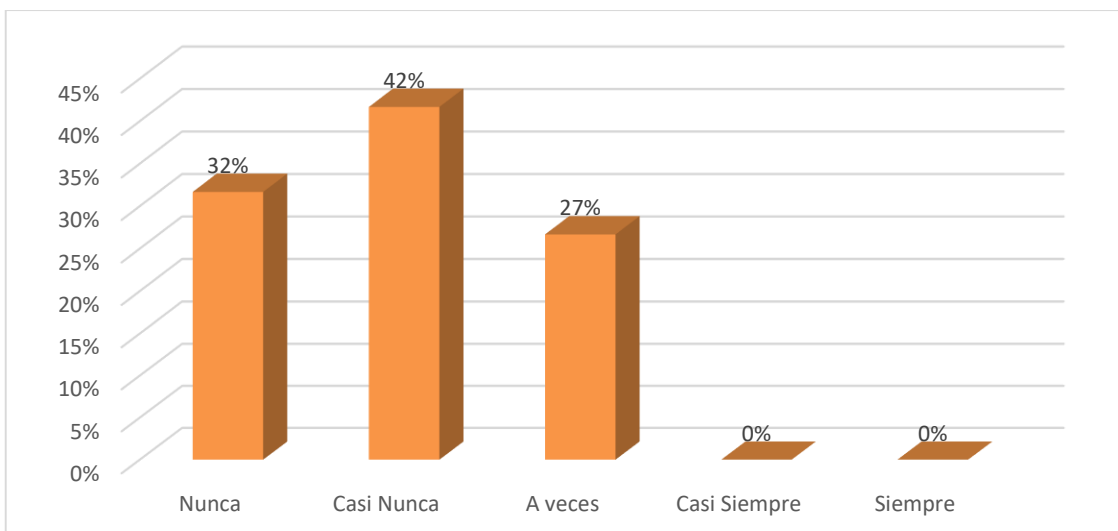


Figura 5: El trabajo en equipo en la municipalidad genera mejores resultados.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 42% consideró que en la municipalidad casi nunca se generan mejores resultados mediante el trabajo en equipo, mientras que ninguno de los encuestados 0% consideró que siempre ni casi siempre se generan mejores resultados mediante el trabajo en equipo.

Dimensión: Planificación estratégica

Indicador: Diagnóstico de proyectos

Tabla 5.

Proyectos planteados con ejecución a lo largo del año.

Etiquetas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	58	48%
Casi Nunca	15	13%
A veces	12	10%
Casi Siempre	7	6%
Siempre	28	23%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

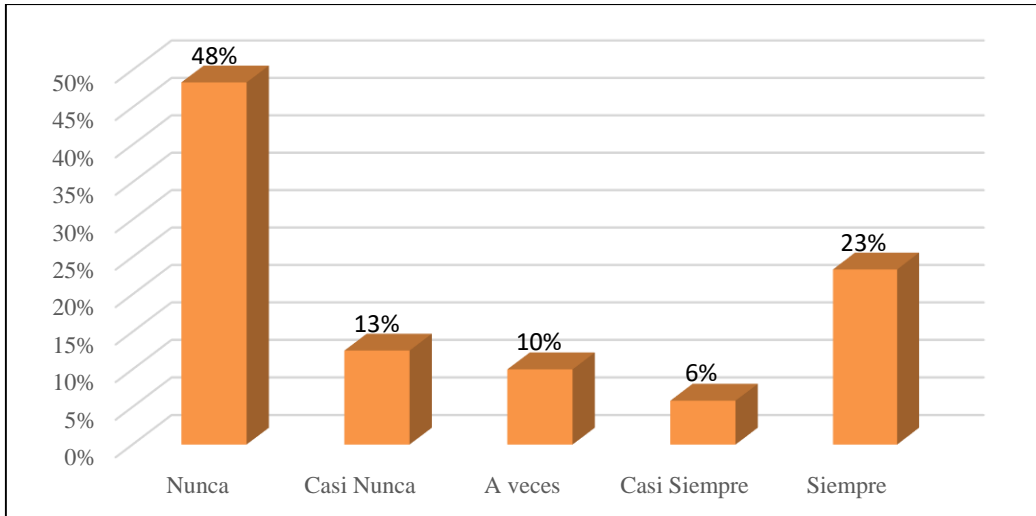


Figura 6: Proyectos planteados con ejecución a lo largo del año.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 48% consideró que en la municipalidad nunca se plantean con antelación proyectos a ejecutar a lo largo del año, mientras que el 6% consideró que casi siempre se plantean proyectos con antelación para su posterior ejecución a lo largo del año.

Tabla 6.

Identificación de los principales problemas riesgos y beneficios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	36	30%
Casi Nunca	37	31%
A veces	12	10%
Casi Siempre	17	14%
Siempre	18	15%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

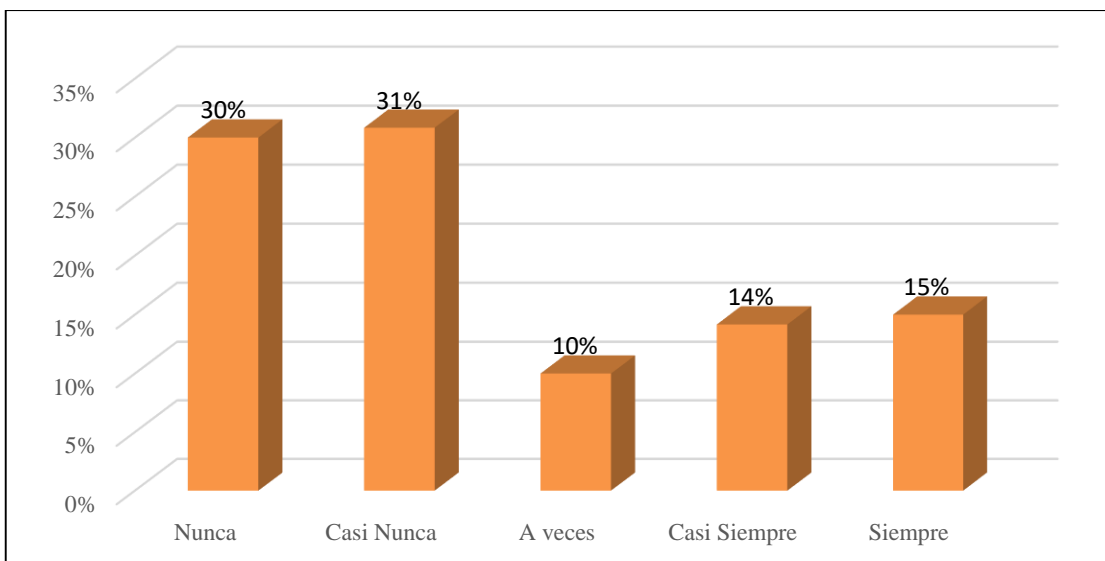


Figura 7: Identificación de los principales problemas riesgos y beneficios.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 31% consideró que en la municipalidad casi nunca se identifican los principales problemas, riesgos y beneficios que conllevará ejecutar dicho proyecto, mientras que el 10% consideró que a veces solo se identifica lo mencionado.

Indicador: Elaboración de proyectos

Tabla 7.

La elaboración de proyectos se realiza tomando en cuenta políticas y procesos.

Etiqueta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	32	27%
Casi Nunca	42	35%
A veces	11	9%
Casi Siempre	20	17%
Siempre	15	13%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

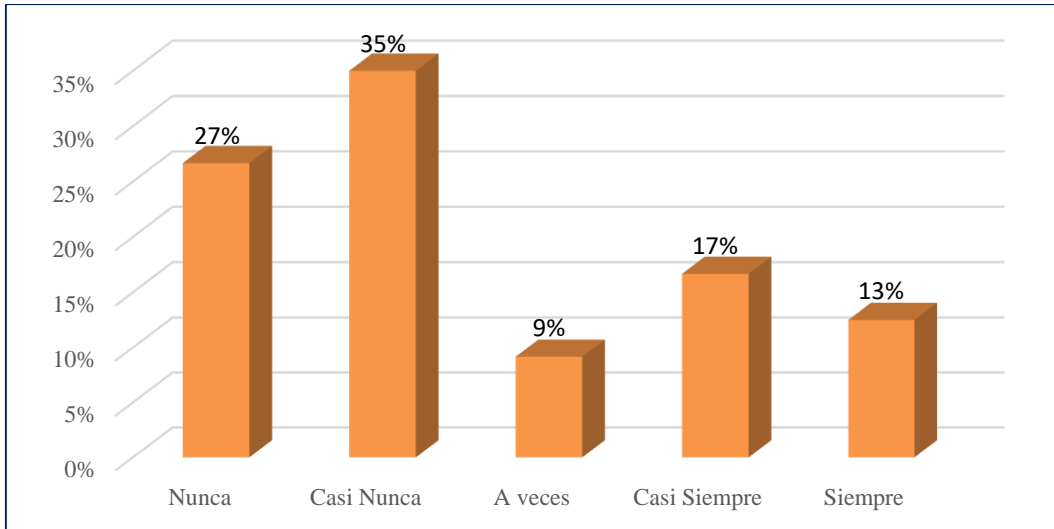


Figura 8: La elaboración de proyectos se realiza tomando en cuenta políticas y procesos.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 35% consideró que en la municipalidad casi nunca se toman en cuenta políticas y procesos para la elaboración de proyectos con la finalidad de garantizar un adecuado desarrollo, mientras que el 9% consideró que a veces se toma en cuenta lo mencionado.

Tabla 8.

Ejecución de proyectos en la municipalidad.

Etiqueta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	53	44%
Casi Nunca	23	19%
A veces	44	37%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

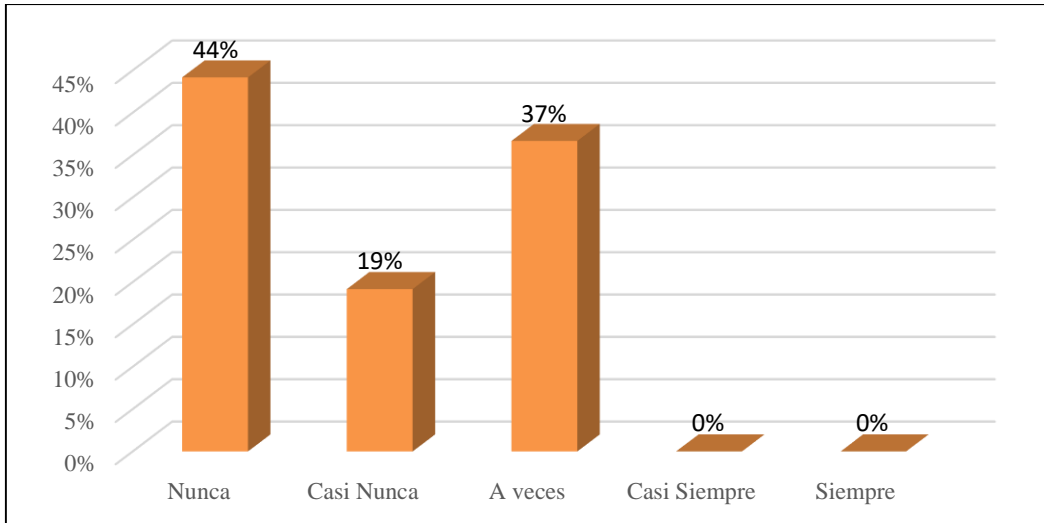


Figura 9: Ejecución de proyectos en la municipalidad.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 44% consideró que en la municipalidad nunca se genera de manera programada la ejecución de proyectos, mientras que el 0%, consideró que nunca o casi nunca estas se generan de manera programada.

Indicador: Priorización de problemas

Tabla 9.

Evaluación adecuada de los proyectos.

Etiqueta	Frecuencia	porcentaje
Nunca	38	32%
Casi Nunca	54	45%
A veces	28	23%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

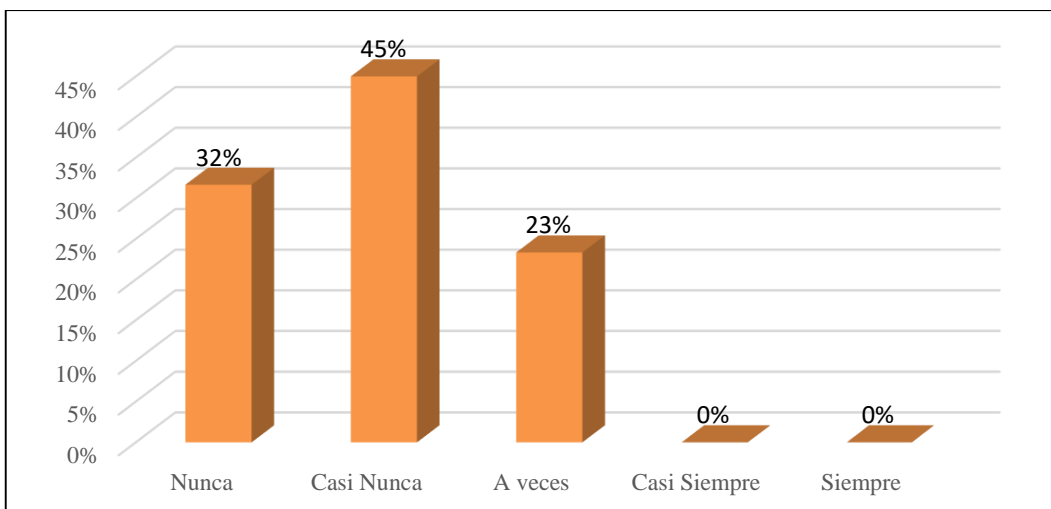


Figura 10: Evaluación adecuada de los proyectos.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 45% consideró que en la municipalidad casi nunca se realiza una evaluación adecuada de sus proyectos, mientras que ninguno de los encuestados, consideraron casi siempre y siempre se realiza una evaluación adecuada de sus proyectos.

Tabla 10.

Análisis de los proyectos en el momento de la evaluación a fin de subsanar posibles riesgos contraídos por la aplicación de dicho proyecto.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	31%
Casi Nunca	49	41%
A veces	34	28%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

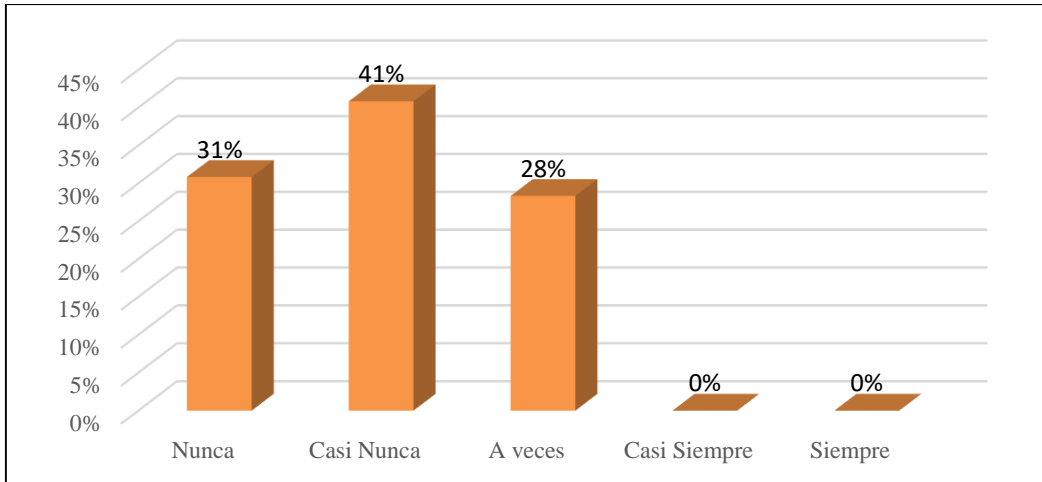


Figura 11: Análisis de los proyectos en el momento de la evaluación a fin de subsanar posibles riesgos contraídos por la aplicación de dicho proyecto.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 41% consideró que en la municipalidad casi nunca se realiza un adecuado análisis de los proyectos al momento de la evaluación con el fin de poder subsanar cualquier posible riesgo contraído por la aplicación de dicho proyecto, mientras que ninguno de los encuestados el 0% consideró que siempre y casi siempre se realiza lo mencionado.

DIMENSION: Evaluación de la gestión

Indicador: Cumplimiento de metas

Tabla 11.

Se asigna labores para cumplirlos en un tiempo determinado.

Escala	Frecuencia	porcentaje
Nunca	53	44%
Casi Nunca	22	18%
A veces	8	7%
Casi Siempre	6	5%
Siempre	31	26%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

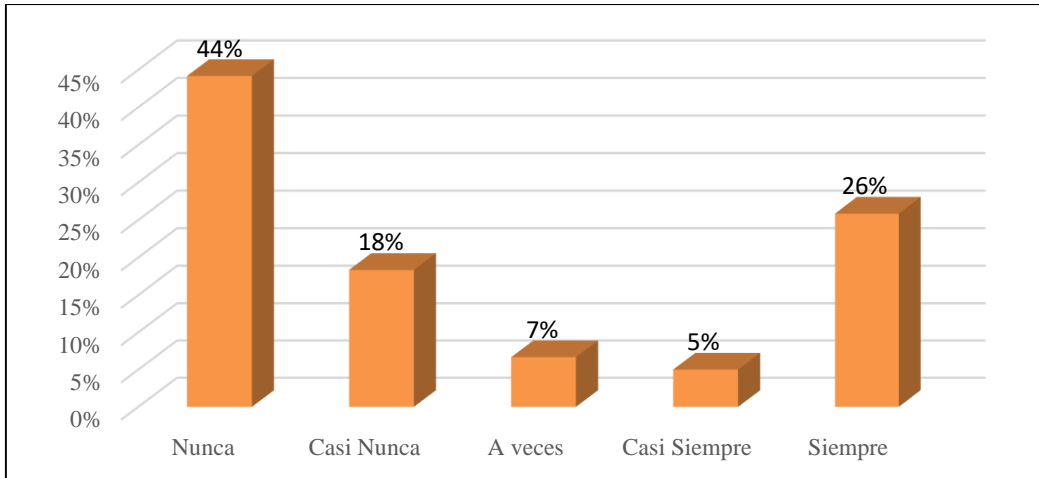


Figura 12: se le asigna labores para cumplirlos en un tiempo determinado.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 44% consideró que en la municipalidad nunca se asigna labores para cumplirlos en un tiempo determinado, mientras que el 5% de los encuestados consideran que casi siempre son asignados labores para cumplirlos en un tiempo determinado.

Tabla 12.

El trabajo es evaluado mediante el cumplimiento de objetivos y metas.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	31%
Casi Nunca	30	25%
A veces	16	13%
Casi Siempre	16	13%
Siempre	21	18%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

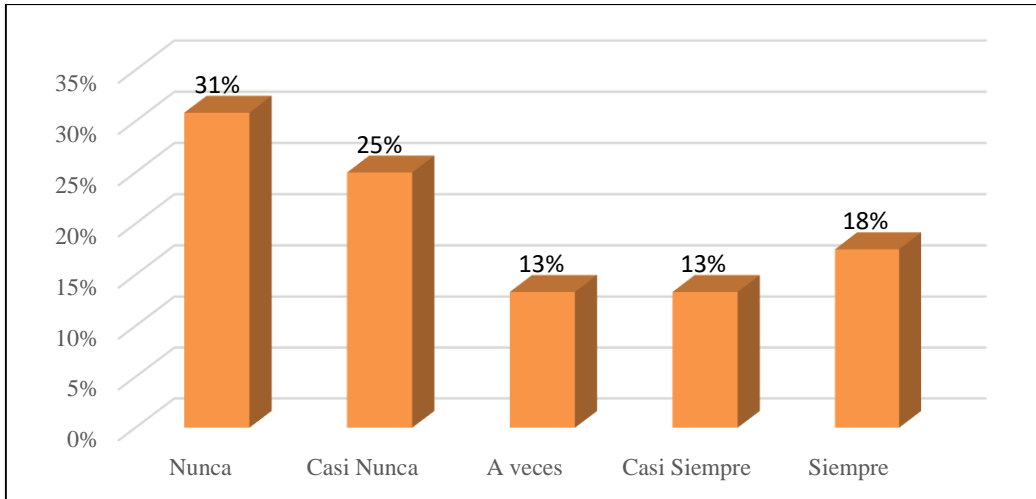


Figura 13: El trabajo es evaluado mediante el cumplimiento de objetivos y metas.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 31% consideró que en la municipalidad nunca se evalúa el trabajo mediante el cumplimiento de objetivos y metas. Mientras que el 13%, consideró que a veces y casi siempre, el trabajo es evaluado mediante el cumplimiento de metas u objetivos.

Indicador: Evaluación de la gestión

Tabla 13.

La municipalidad otorga presupuesto suficiente para el cumplimiento de los proyectos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	43	36%
Casi Nunca	28	23%
A veces	13	11%
Casi Siempre	11	9%
Siempre	25	21%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

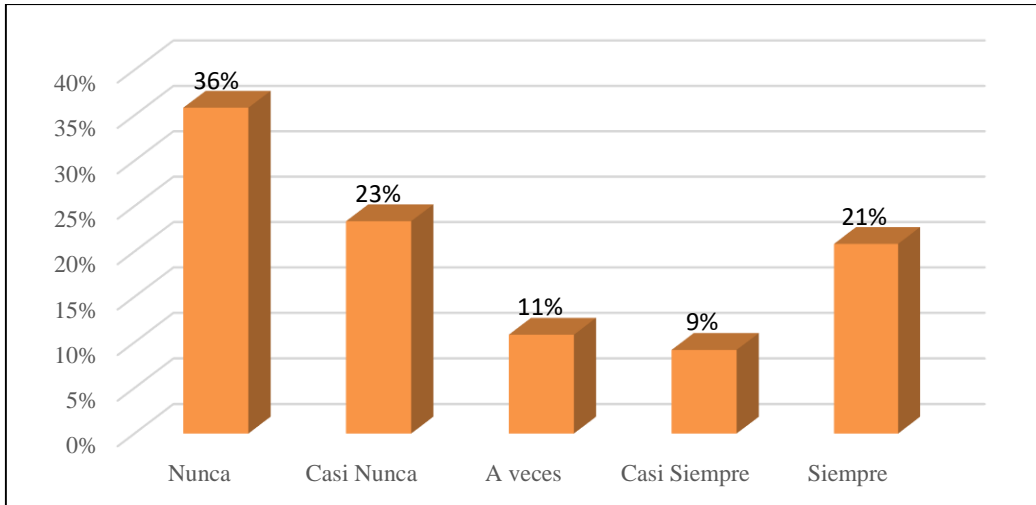


Figura 14: La municipalidad otorga presupuesto suficiente para el cumplimiento de los proyectos.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 36% consideró que en la municipalidad nunca otorga presupuesto suficiente para el cumplimiento de los proyectos, mientras que el 9%, consideró que a casi siempre, la municipalidad otorga el presupuesto suficiente.

Tabla 14.

Adecuada supervisión de los recursos económicos asignados a las actividades de los proyectos ejecutados.

Etiqueta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	25%
Casi Nunca	31	26%
A veces	23	19%
Casi Siempre	25	21%
Siempre	11	9%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

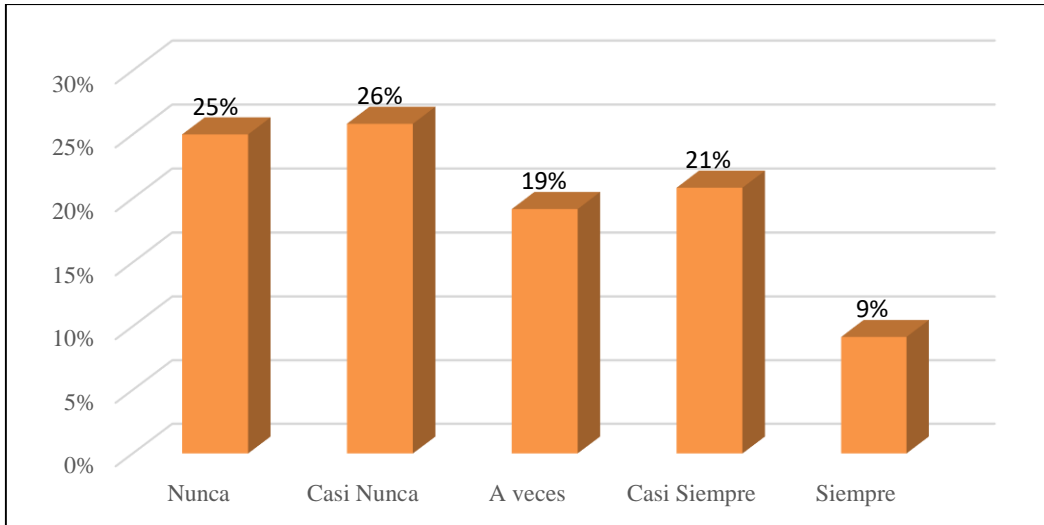


Figura 15: Adecuada supervisión de los recursos económicos asignados a las actividades de los proyectos ejecutados.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 26% consideró que en la municipalidad casi nunca se realiza una adecuada supervisión de los recursos económicos asignados a las actividades de los proyectos ejecutados, mientras que el 9%, consideró que siempre se realiza dicha supervisión.

Indicador: Evaluación de los resultados

Tabla 15.

Los proyectos están dirigidos al cumplimiento de objetivos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	18%
Casi Nunca	37	31%
A veces	25	21%
Casi Siempre	21	18%
Siempre	15	13%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

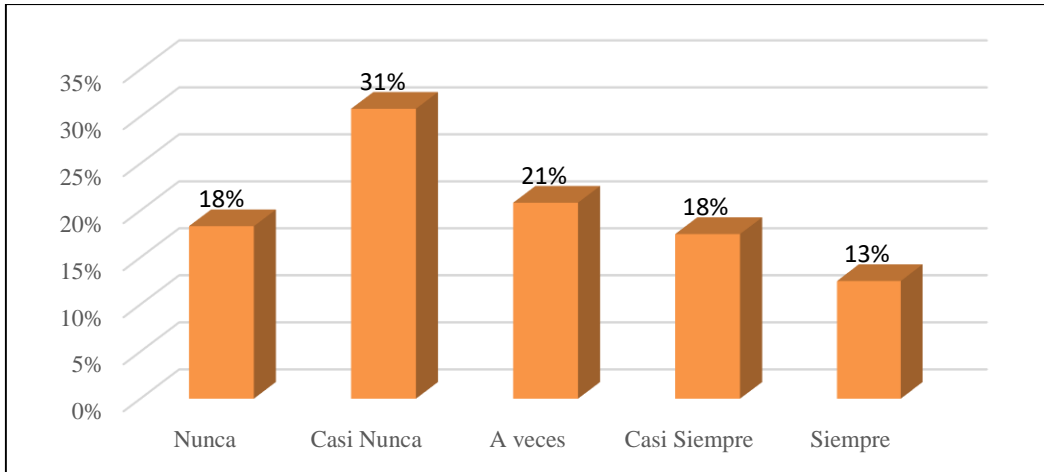


Figura 16: Los proyectos están dirigidos al cumplimiento de objetivos.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 31% consideró que en la municipalidad casi nunca los proyectos están dirigidos al cumplimiento de los objetivos, mientras que el 13% consideró que siempre los proyectos están dirigidos al cumplimiento de los objetivos.

Tabla 16.

Los proyectos se cumplen en el tiempo previsto.

<i>Escala</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Nunca	63	53%
Casi Nunca	19	16%
A veces	38	32%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

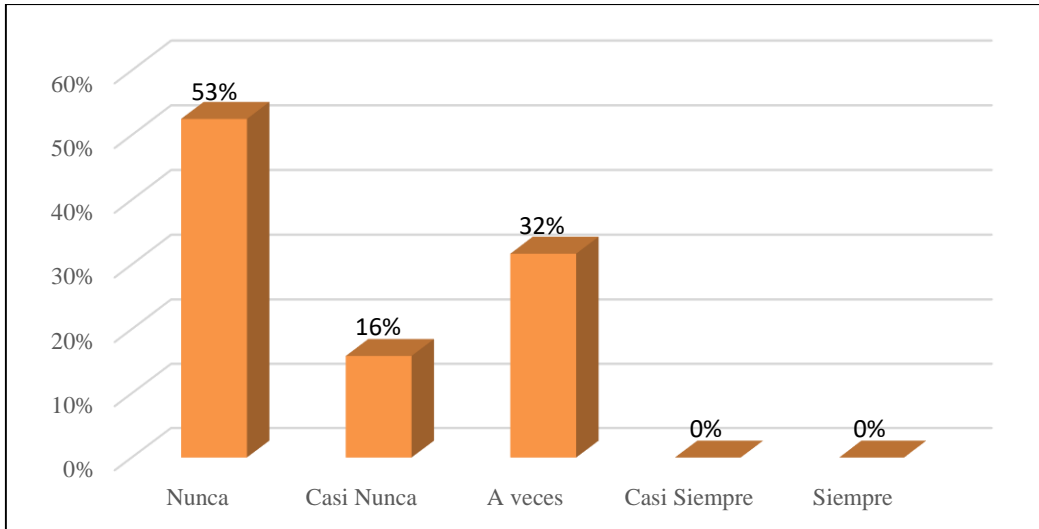


Figura 17: Los proyectos se cumplen en el tiempo previsto.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 53% consideró que la municipalidad nunca cumple con los proyectos en el tiempo previsto, mientras que ninguno de los encuestados, el 0% consideró casi siempre y siempre se cumple con los proyectos en los tiempos previstos.

Dimensión: Clima institucional

Indicador: Relaciones interpersonales

Tabla 17.

Se desarrollan valores éticos dentro de la municipalidad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	34	28%
Casi Nunca	65	54%
A veces	21	18%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

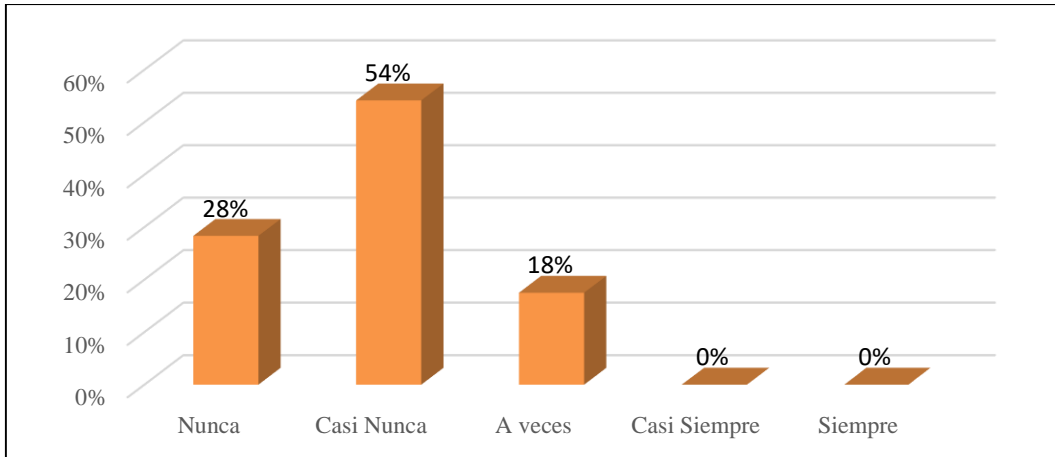


Figura 18: Se desarrollan valores éticos dentro de la municipalidad.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 54% consideró que en la municipalidad casi nunca se han observado el desarrollo de valores éticos, mientras que ninguno de los encuestados, siendo el 0% consideró casi siempre y siempre se observó el desarrollo de valores éticos, dentro de la municipalidad.

Tabla 18.

Los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus valores adquiridos durante su vida, dentro de la municipalidad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	36	30%
Casi Nunca	47	39%
A veces	37	31%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

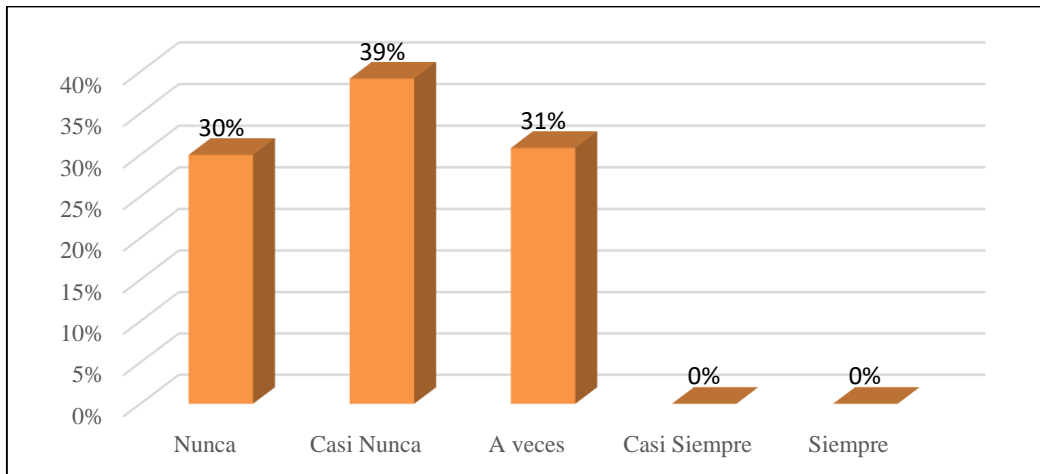


Figura 19: Los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus valores adquiridos durante su vida, dentro de la municipalidad.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 39% consideró que en la municipalidad casi nunca se han observado la adquisición de valores éticos a lo largo de la vida laboral de los trabajadores mientras que ninguno de los encuestados, siendo el 0% consideró casi siempre y siempre se observó dicho proceso dentro de la municipalidad.

Indicador: Solución de conflictos

Tabla 19.

Se solucionan los malos entendidos suscitados dentro de la municipalidad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	34	28%
Casi Nunca	52	43%
A veces	34	28%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

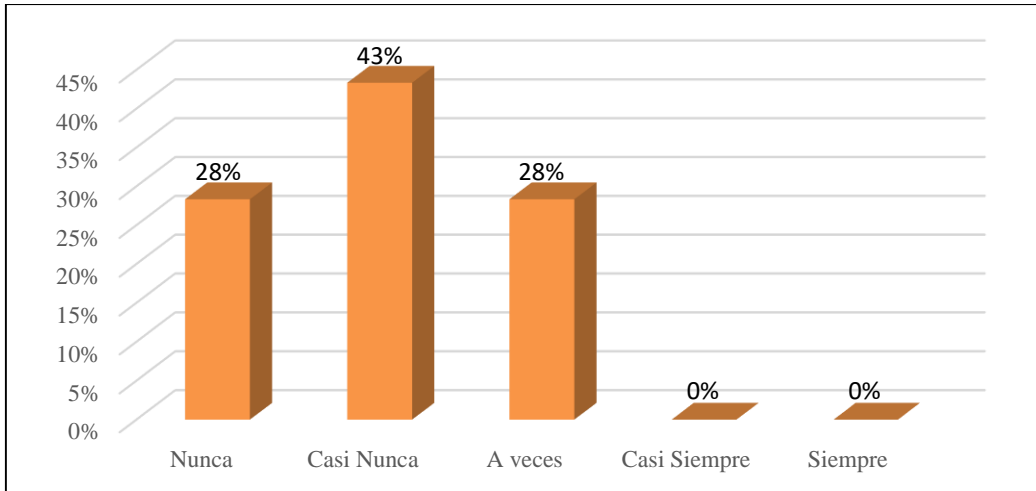


Figura 20: Se solucionan los malos entendidos suscitados dentro de la municipalidad.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 43% consideró que en la municipalidad casi nunca soluciona sus malos entendidos suscitados, mientras que ninguno de los encuestados el 0% consideró que casi siempre y siempre se da solución a los malos entendidos dentro de la municipalidad.

Tabla 20.

Los conflictos se solucionan de manera efectiva.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	52	43%
Casi Nunca	20	17%
A veces	6	5%
Casi Siempre	12	10%
Siempre	30	25%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

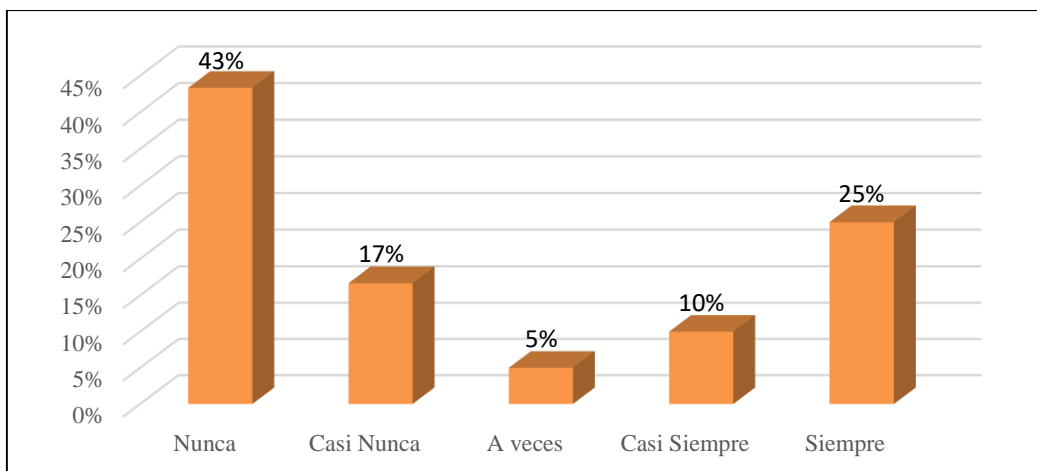


Figura 21: Los conflictos se solucionan de manera efectiva.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 43% consideró que en la municipalidad casi nunca se solucionan los conflictos de una manera efectiva, mientras que el 5% consideró que a veces los conflictos son solucionados de una manera efectiva dentro de la municipalidad.

Dimensión: Capacitación de personal

Indicador: Actualización profesional

Tabla 21.

Se realizan capacitaciones en relación a la actualización profesional en la municipalidad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	31	26%
Casi Nunca	40	33%
A veces	7	6%
Casi Siempre	18	15%
Siempre	24	20%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

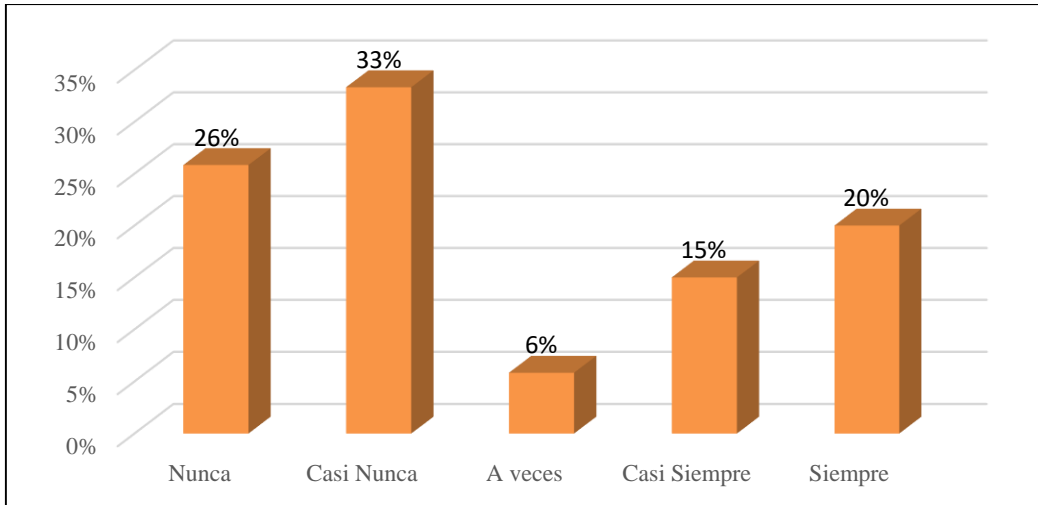


Figura 22: Se realizan capacitaciones en relación a la actualización profesional en la municipalidad.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 33% consideró que en la municipalidad casi nunca se realizan capacitaciones en relación a la actualización profesional, mientras que el 6% consideró a veces se realiza capacitaciones.

Tabla 22.

Se dictan seminarios de actualización profesional para los empleados que laboran en la municipalidad.

Etiqueta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	23%
Casi Nunca	41	34%
A veces	10	8%
Casi Siempre	18	15%
Siempre	24	20%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

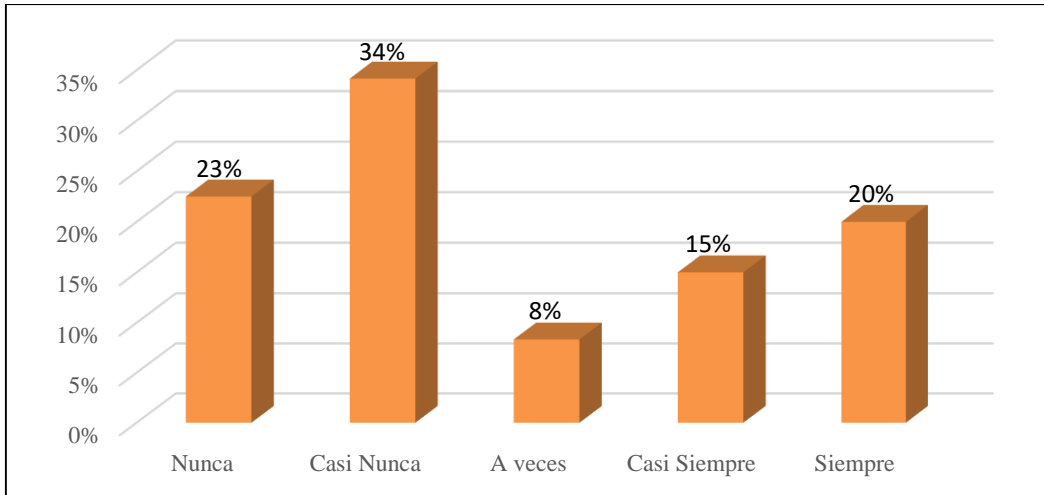


Figura 23: Se dictan seminarios de actualización profesional para los empleados que laboran en la municipalidad.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 34% consideró que en la municipalidad casi nunca se dictan seminarios de actualización profesional para los empleados que laboran en la municipalidad, mientras que el 8% consideró a veces se dictan este tipo de seminarios.

Indicador: Eficiencia en el uso de recursos humanos

Tabla 23.

Se realizan capacitaciones acerca de temas nuevos con la finalidad de que se desarrollen adecuadamente.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	58	48%
Casi Nunca	27	23%
A veces	35	29%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

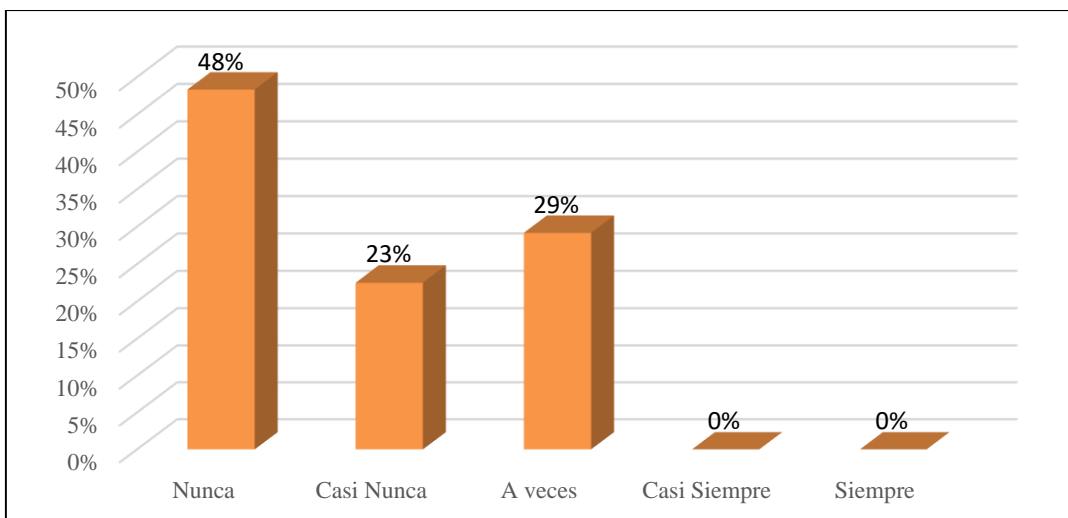


Figura 24: Se realizan capacitaciones acerca de temas nuevos con la finalidad de que se desarrollen adecuadamente.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 48% consideró que en la municipalidad nunca se realizan capacitaciones de nuevos temas con la finalidad de generar desarrollo en sus colaboradores, mientras que ninguno de los encuestados siendo el 0% consideró que siempre y casi siempre de realiza este tipo de capacitaciones.

Tabla 24.

Se desarrollan talleres acerca de las actividades que se realizan en la municipalidad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	44	37%
Casi Nunca	53	44%
A veces	23	19%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

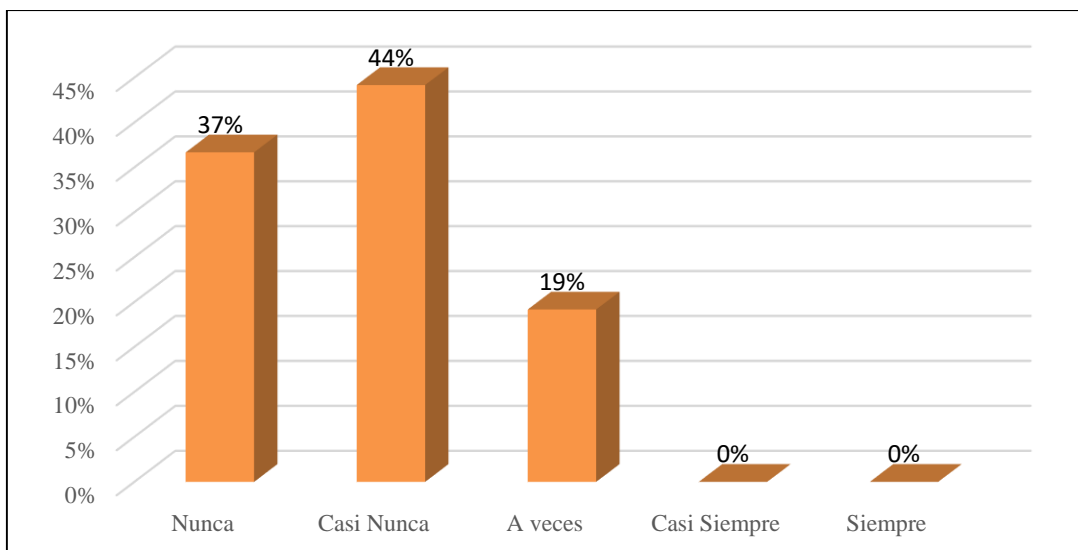


Figura 25: Se desarrollan talleres acerca de las actividades que se realizan en la municipalidad.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 44% consideró que en la municipalidad casi nunca se desarrollan talleres acerca de las actividades que se realizan, mientras que ninguno de los encuestados siendo el 0% consideró que siempre y casi siempre de realiza este tipo de talleres

Descripción de los resultados del diagnóstico de la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017

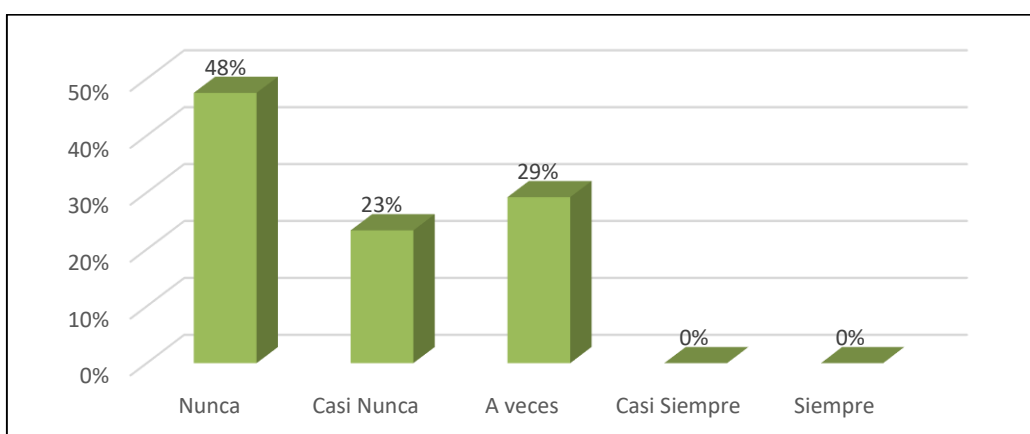
Para poder describir la calidad de servicio en la municipalidad de Motupe se optó por analizarlo por ítem, estos resultados se presentaron de la siguiente manera:

Variable calidad de servicio:

Indicador elementos Tangibles:

Tabla 25.*Se implementan nuevas tecnologías o equipos en la Municipalidad.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	57	48%
Casi Nunca	28	23%
A veces	35	29%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia*Fuente:* Encuesta aplicada**Figura 26:** *Se implementan nuevas tecnologías o equipos.**Elaboración:* Propia*Fuente:* Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 48% consideró que la municipalidad nunca realiza una implementación frecuente de nuevas tecnologías o equipos, mientras que ninguno de los encuestados lo consideró casi siempre ni siempre.

Tabla 26.*La municipalidad cuenta con sus instalaciones adecuadamente distribuidas*

Etiqueta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	63	53%
Casi Nunca	22	18%
A veces	35	29%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

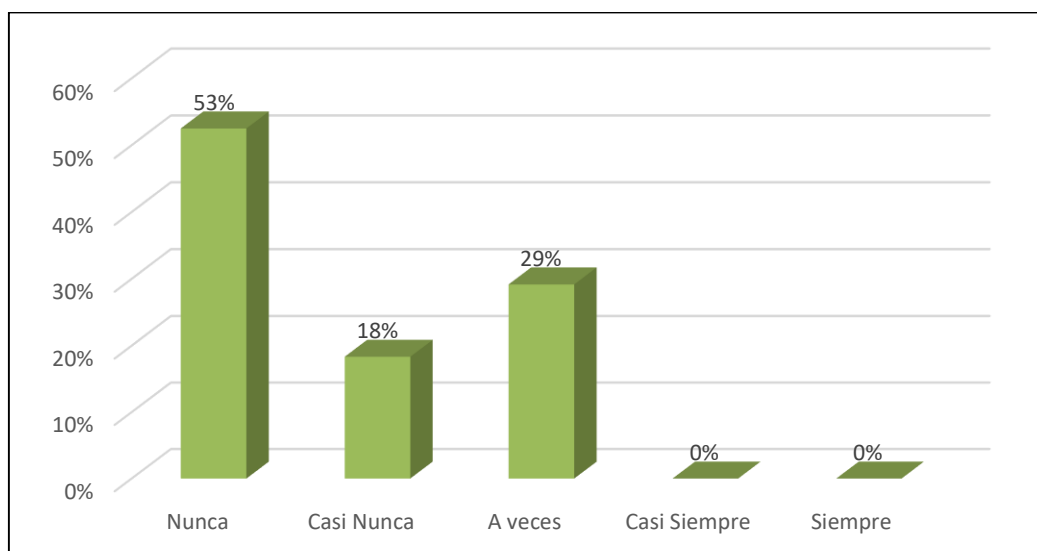


Figura 27: La municipalidad cuenta con sus instalaciones adecuadamente distribuidas.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 53% consideró que la municipalidad nunca cuenta con sus instalaciones adecuadamente distribuidas, mientras que ninguno de los encuestados lo consideró casi siempre ni siempre.

Tabla 27.

La municipalidad proporciona información en informes o manuales para el adecuado desenvolvimiento de sus trabajadores.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	40	33%
Casi Nunca	50	42%
A veces	30	25%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

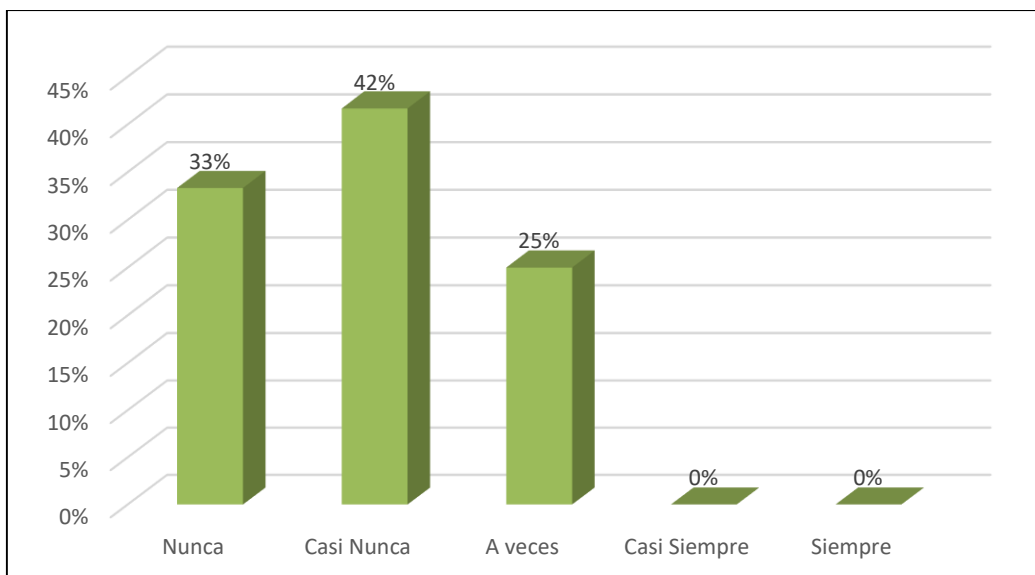


Figura 28: La municipalidad proporciona información en informes o manuales para el adecuado desenvolvimiento de sus trabajadores.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 42% consideró que en la municipalidad casi nunca se aprecia que esta proporciona información en informes o manuales para el adecuado desenvolvimiento de sus trabajadores, mientras que ninguno de los encuestados lo consideró casi siempre ni siempre.

Resultados del indicador: capacidad de respuesta

Tabla 28.

Sus compañeros de trabajo muestran un lenguaje sencillo para ofrecer el servicio.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	44	37%
Casi Nunca	32	27%
A veces	15	13%
Casi Siempre	13	11%
Siempre	16	13%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

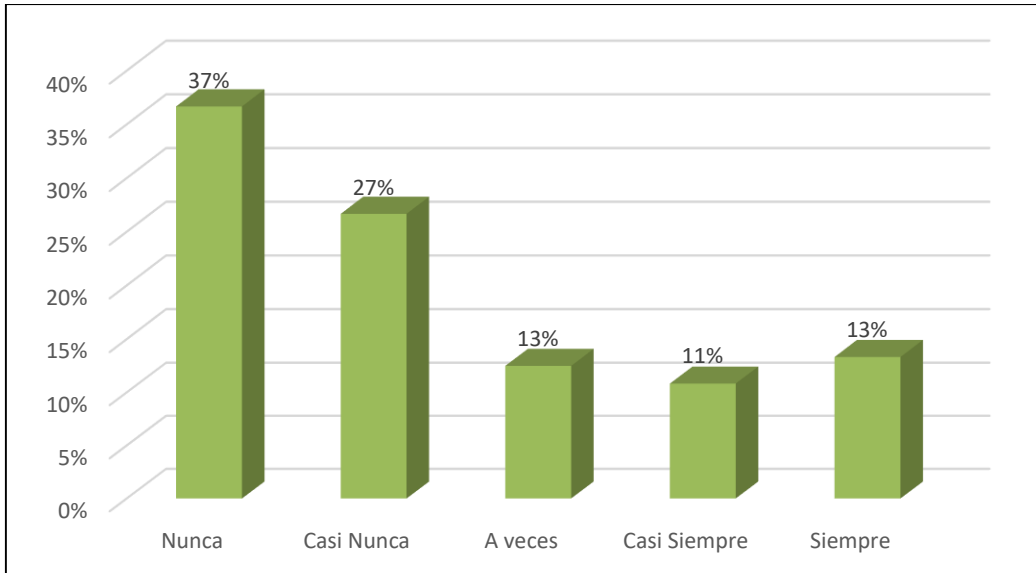


Figura 29: *Sus compañeros de trabajo muestran un lenguaje sencillo para ofrecer el servicio.*

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 37% consideró que en la municipalidad nunca se observó que se use frecuentemente un lenguaje sencillo para poder ofrecer el servicio, mientras que el 13% consideró casi siempre se observó ello y el 13% siempre ha observado ello.

Tabla 29.

Su compañero de trabajo responde a los usuarios a tiempo y de manera apropiada.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	57	48%
Casi Nunca	22	18%
A veces	41	34%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

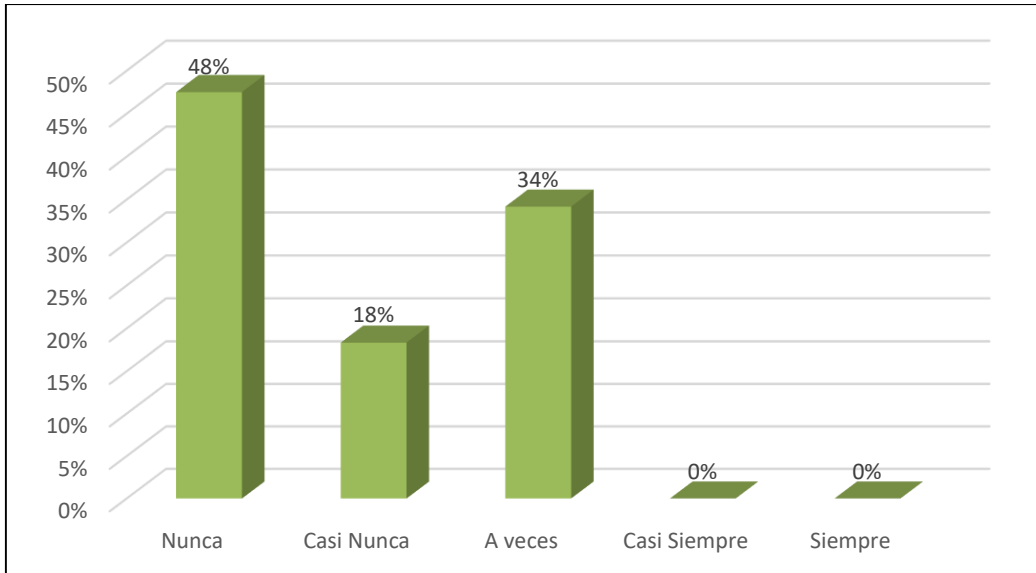


Figura 30: Su compañero de trabajo responde a los usuarios a tiempo y de manera apropiada.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 48% consideró que en la municipalidad nunca se observó que se respondan a los usuarios a tiempo y de manera apropiada, mientras que ninguno de los encuestados consideró siempre ni casi siempre este panorama.

Tabla 30.

Su compañero otorga la información solicitada.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	49	41%
Casi Nunca	45	38%
A veces	26	22%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

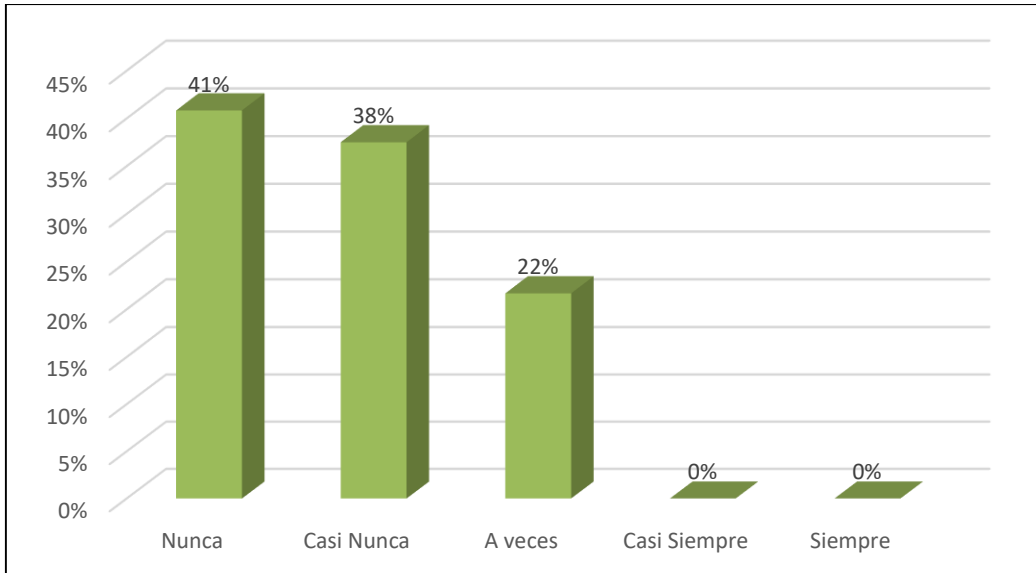


Figura 31: Su compañero otorga la información solicitada.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 41% consideró que en la municipalidad nunca se observó que se otorgue la información solicitada, mientras que ninguno de los encuestados consideró siempre ni casi siempre este panorama.

Indicador: fiabilidad

Tabla 31.

Sus compañeros se portan de manera respetuosa con todos los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	56	47%
Casi Nunca	22	18%
A veces	8	7%
Casi Siempre	6	5%
Siempre	28	23%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

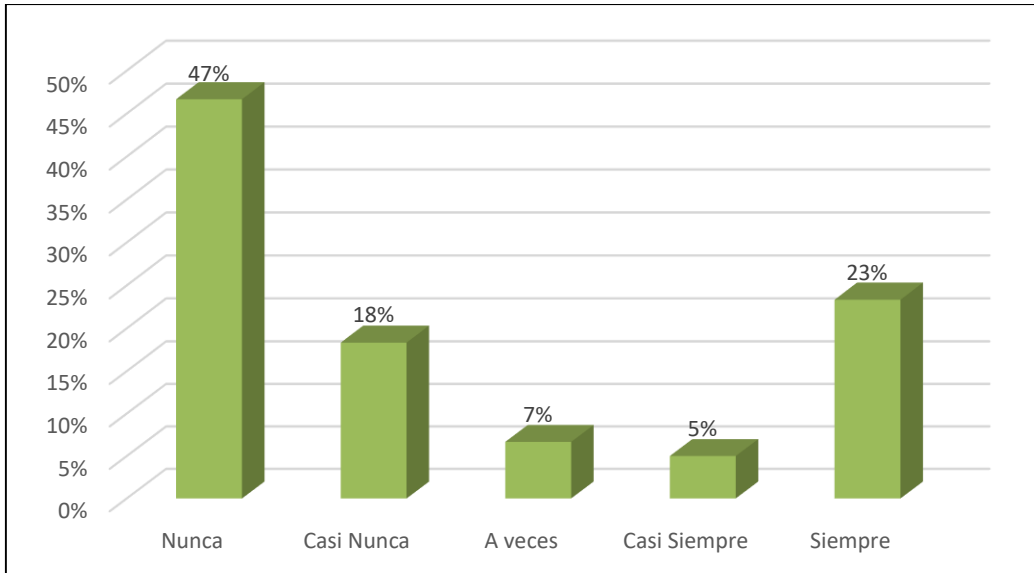


Figura 32: Sus compañeros se portan de manera respetuosa con todos los usuarios.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 47% consideró que en la municipalidad nunca se ha observado que los trabajadores se comporten de manera respetuosa con todos los usuarios, mientras que el 5% consideró que casi siempre ha observado la existencia de un comportamiento respetuoso con la totalidad de los usuarios.

Tabla 32.

Existe un trato respetuoso dentro de la municipalidad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	41	34%
Casi Nunca	29	24%
A veces	19	16%
Casi Siempre	12	10%
Siempre	19	16%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

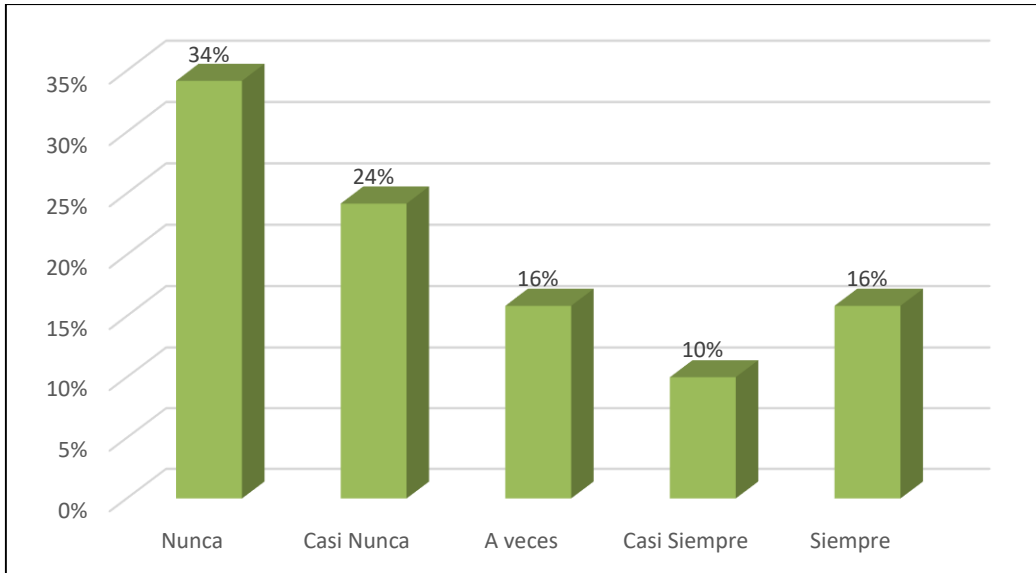


Figura 33: Existe un trato respetuoso dentro de la municipalidad.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 34% consideró que en la municipalidad nunca se ha observado la existencia de un trato respetuoso dentro de la municipalidad, mientras que el 10% ha podido observar casi siempre un trato respetuoso dentro de la municipalidad.

Tabla 33.

Trato afectivo a los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	36	30%
Casi Nunca	28	23%
A veces	32	27%
Casi Siempre	16	13%
Siempre	8	7%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

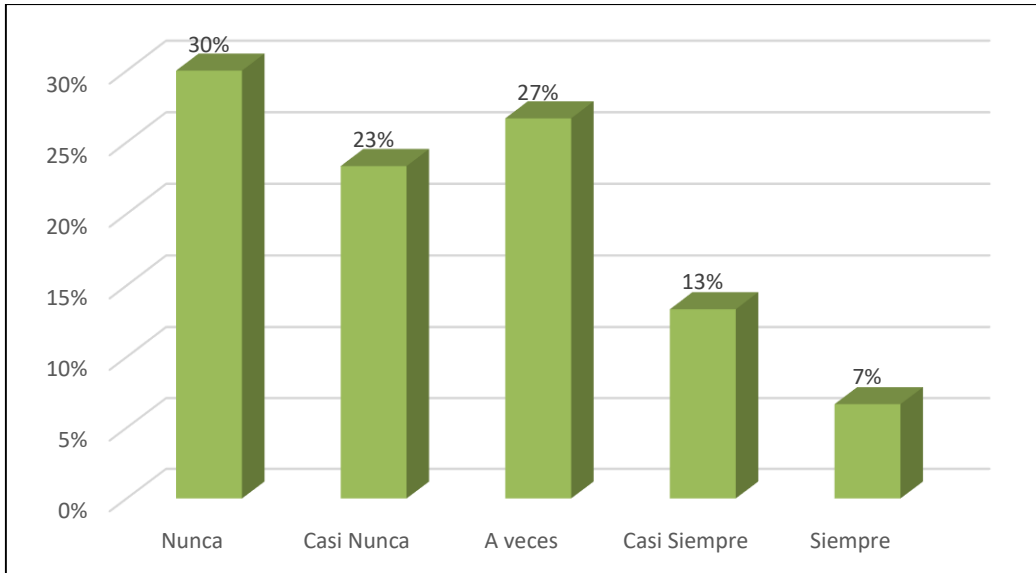


Figura 34: Trato afectivo a los usuarios.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 30% consideró que en la municipalidad nunca se ha observado que los colaboradores brinden un trato afectivo a los usuarios, mientras que el 7% consideró que siempre se ha podido observar un trato afectivo a los usuarios por parte de los colaboradores.

Indicador: Empatía

Tabla 34.

La municipalidad de Motupe está comprometida con otorgarle un buen servicio.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	29	24%
Casi Nunca	33	28%
A veces	27	23%
Casi Siempre	18	15%
Siempre	13	11%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

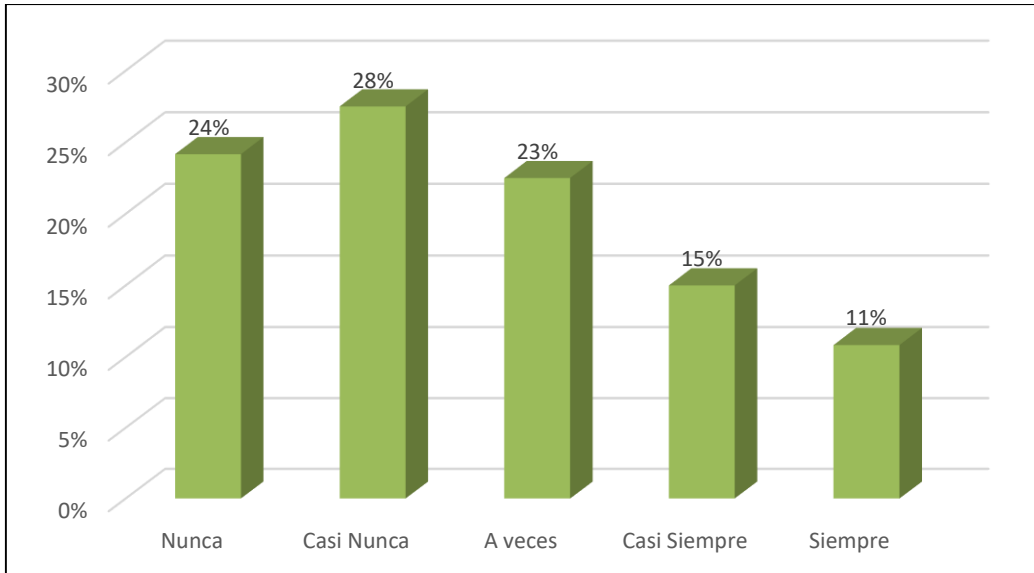


Figura 35: La municipalidad de Motupe está comprometida con otorgarle un buen servicio.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 28% consideró que la municipalidad casi nunca se encuentra comprometida con otorgar un buen servicio, mientras que el 7% consideró que siempre se ha podido observar un compromiso con otorgar un buen servicio.

Tabla 35.

El trabajador brinda el trato adecuado a los clientes.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	57	48%
Casi Nunca	43	36%
A veces	20	17%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

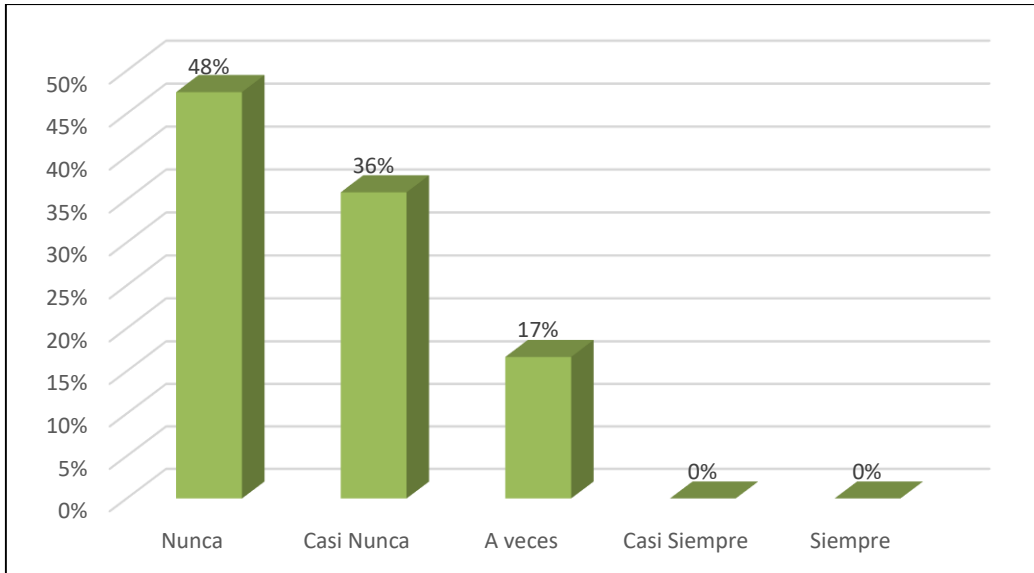


Figura 36: El trabajador brinda el trato adecuado a los clientes.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 48% consideró que en la municipalidad nunca se observa que los trabajadores brindan un trato adecuado a los clientes, mientras que ninguno de los encuestados 0% consideró que casi siempre ni siempre los trabajadores brindan trato adecuado a los clientes.

Tabla 36.

Sus compañeros de trabajo se apoyen entre sí.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	31%
Casi Nunca	47	39%
A veces	36	30%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

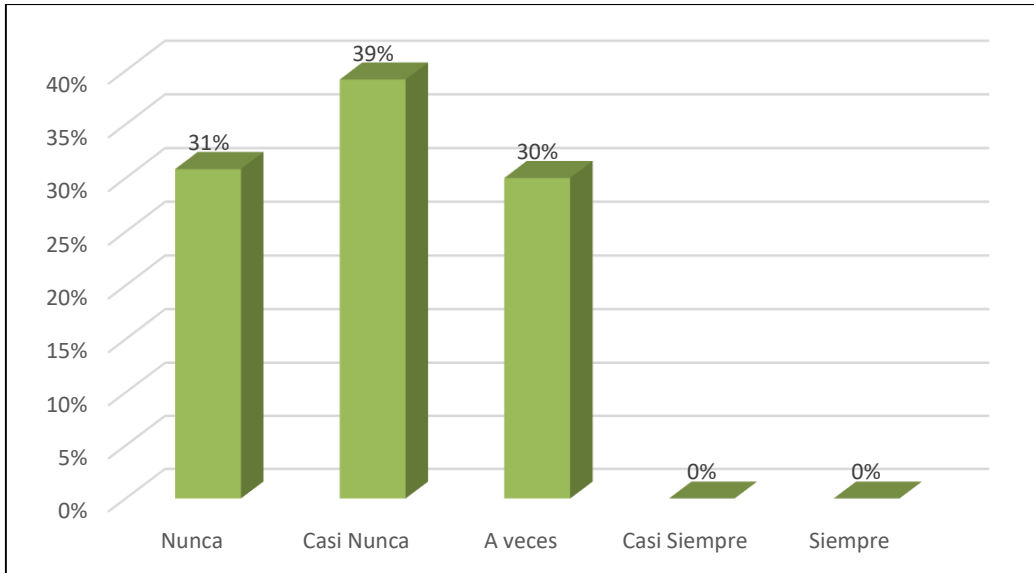


Figura 37: Sus compañeros se apoyen entre sí.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 39% consideró que en la municipalidad casi nunca se observa que los trabajadores se apoyen mutuamente, mientras que ninguno de los encuestados 0% consideró que casi siempre ni siempre los trabajadores se apoyen entre sí.

Indicador: Seguridad

Tabla 37.

Los proyectos que realiza la municipalidad otorgan seguridad a la población.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	55	46%
Casi Nunca	20	17%
A veces	9	8%
Casi Siempre	9	8%
Siempre	27	23%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

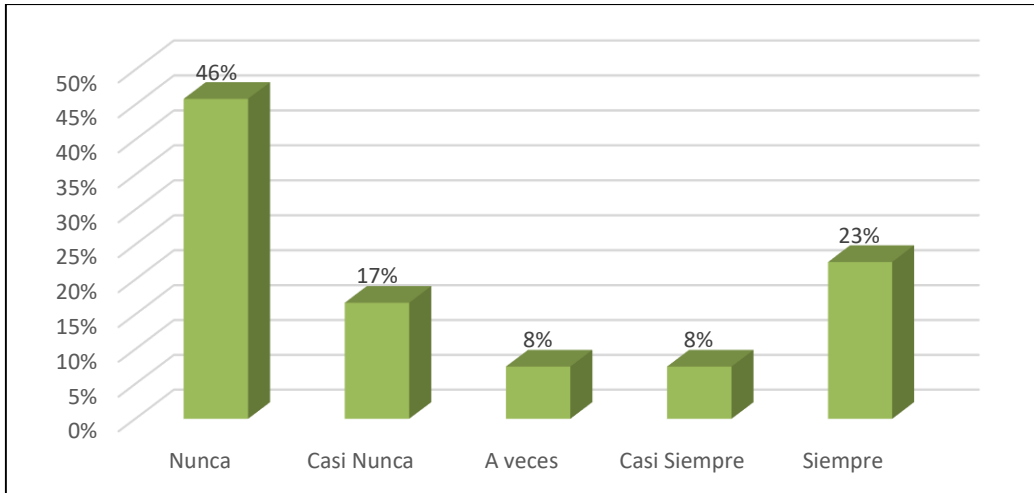


Figura 38: Los proyectos que realiza la municipalidad otorgan seguridad a la población.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 46% consideró que en la municipalidad nunca los proyectos que realiza la municipalidad otorgan seguridad a la población, mientras que el 8% consideró que a veces los proyectos brindan seguridad a la población, mismo porcentaje que consideró que consideró casi siempre la premisa señalada.

Tabla 38.

La población se queja acerca del servicio que ofrece la municipalidad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	31%
Casi Nunca	37	31%
A veces	11	9%
Casi Siempre	14	12%
Siempre	21	18%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

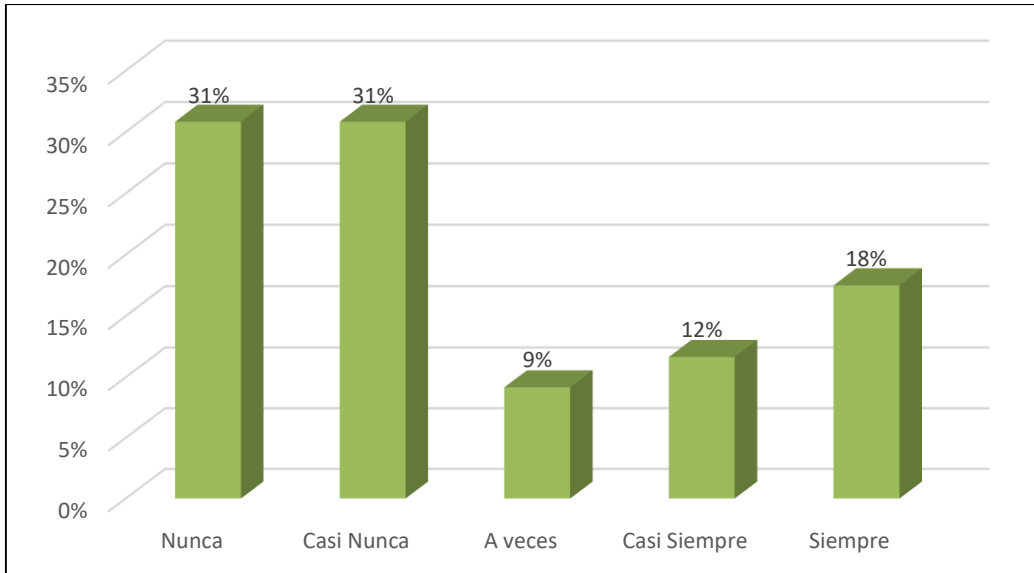


Figura 39: La población se queja acerca del servicio que ofrece la municipalidad.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 31% consideró que en la municipalidad nunca ni casi nunca se ha observado que la población se queje del servicio brindado por la municipalidad, mientras que el 9% consideró que a veces ha observado quejas de la población por el servicio brindado por la municipalidad.

Tabla 39.

Los usuarios se sienten tranquilos con el servicio que brinda la municipalidad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	61	51%
Casi Nunca	27	23%
A veces	32	27%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

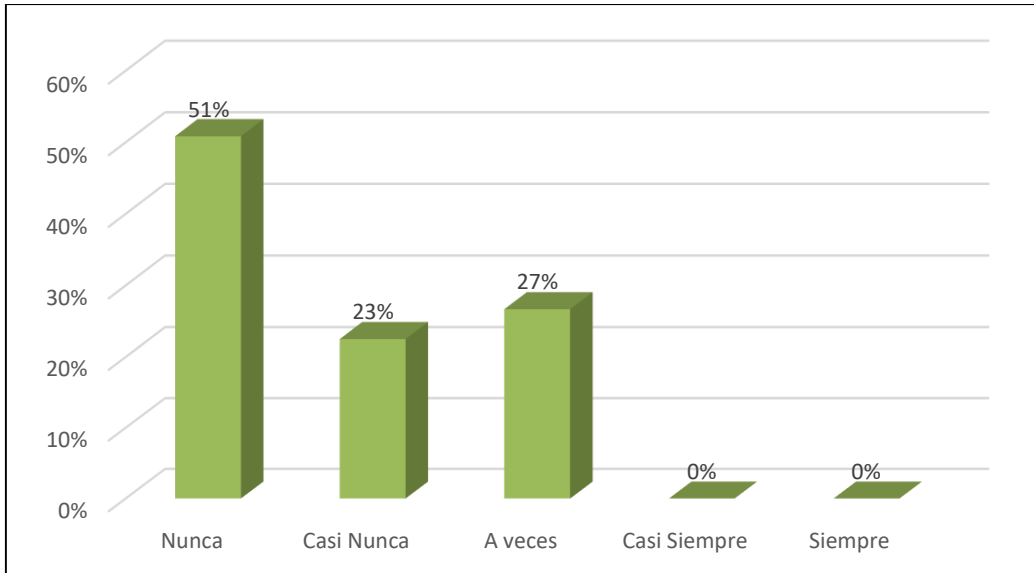


Figura 40:

Los usuarios se sienten tranquilos con el servicio que brinda la municipalidad.

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados del total de encuestados el 51% consideró que en la municipalidad nunca se ha observado que los usuarios se sientan tranquilos con el servicio brindado por la institución, mientras que ninguno de los encuestados siendo representado por el 0% consideró que casi siempre y siempre se ha observado tranquilidad en los usuarios por los servicios brindados en la institución.

Establecer el nivel de relación de la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Motupe, 2017.

Resultado de la correlación entre la Gestión Organizacional y la Calidad del servicio.

Para responder a este objetivo fue necesario realizar la prueba de normalidad a partir de los resultados generales de las variables gestión organizacional y calidad de servicio, empleando el programa estadístico SPSS tras la tabulación de los resultados.

Tabla 40. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión organizacional	0.152	120	.000
Calidad de servicio	0.141	120	.000

Elaboración propia

Fuente: Encuesta aplicada.

Interpretación: de acuerdo a los resultados mostrados en la prueba normalidad, esta fue realizada mediante kolmogorov- Smirnov, ya que la muestra excede los 50, siendo 120 tal y como se muestra en el gl, por otro lado, el nivel de significación obtenido es menor a 0.05 por lo que se deduce que la distribución no es normal, por lo que la prueba de correlación de una distribución normal fue la prueba de correlación de Spearman.

Tras la prueba de normalidad se realizó la prueba de correlación Rho de Spearman, misma que es aplicada para los resultados que no presentan una distribución normal esta se realizó conforme a lo mostrado a continuación:

Tabla 41. Prueba de Correlación mediante Rho de Spearman

		Gestión organizacional	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	0,849**	
	Calidad de servicio	N	120	.000
		Coefficiente de correlación	120	120
		Sig. (bilateral)	0,849**	1.000
		N	.000	120
		120	120	

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

Elaboración propia

Fuente: Encuesta aplicada.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la prueba mediante Rho de Spearman se pudo determinar la correlación (grado de asociación) existente entre las dos variables en estudio, siendo este valor 0,849** significativo en el nivel 0,01, mismo que elevado al cuadrado y multiplicado por 100, determinó un 72% lo que demuestra la explicación de la variable calidad del servicio sobre la variable gestión organizacional. Como se observa el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que establece la no existencia de relación entre variables. Por lo que se llega a concluir que existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significación para afirmar que entre la gestión organizacional y la calidad de servicio existe una correlación altamente significativa.

IV. DISCUSIÓN

Para describir la gestión organizacional se elaboró una encuesta que conformada por 24 ítems, estos se encontraron basados en teorías presentadas por (Benavides, 2015), y (Arraiza, 2016), quienes direccionan las bases de la gestión pública y define los inicios de las municipalidades, la cual actualmente se encuentra definida en la ley orgánica de las municipalidades conocida como ley 27972, gracias a ello se pudo determinar resultados concretos que fueron analizados por ítem que nos refleja un problema en cuanto a la gestión organizacional con el que cuenta la municipalidad, empezando por la toma de decisiones, se pudo visualizar en la tabla número 3 y figura 2 que la mayor cantidad de encuestados siendo el 44% consideró que los colaboradores nunca pueden tomar decisiones propias dentro de su puesto de trabajo, por lo que el 43% consideró que casi nunca se genera autonomía en los puestos de trabajo tal y como se pudo apreciar en la tabla 4 y figura 3, ello puede ser discutido con lo abordado por (Siguango, 2014) que indica tras implementar un modelo de gestión organizacional, en este caso el modelo de Burke – Litwin, se puede emplear en la organización Kichwa en el desarrollo de la gestión organizacional, de igual manera el 98% indica que la asamblea es autoridad máxima en la toma de decisiones respecto a los cambios que se deberían realizar es el liderazgo en un 88% y tecnología 48, estos resultados se fundamentan en la teoría de Chiavenato (2009) el cual menciona que la Gestión organizacional es un desarrollo para construir y buscar adaptarse al diseño de una empresa para lograr los objetivos y estrategias planificados. Por otra parte, en cuanto a la participación del personal el 50% consideró que nunca se realizan labores que involucren la participación de los colaboradores dentro de la municipalidad, ello observado por la tabla 5 y figura 4, esto ha llegado a poder determinar que los colaboradores de dicha institución no muestran predisposición por trabajar en equipo, esto es corroborado en la tabla 6 y figura 5 donde el 42% consideró que casi nunca el trabajo en equipo generaría buenos resultados; el cual se muestra contrario a lo mencionado por Alvarado (1999) donde el trabajo en equipo es una función que todo directivo líder debe tener en cuenta, ya que este es uno de los factores que más influye en la motivación de los trabajadores.

En cuanto a la planificación estratégica, se ha podido notar una deficiente labor ya que para el diagnóstico de proyectos a lo largo del año, el 48% consideró que se planean con antelación los proyectos a lo largo del año esto puede corroborarse en un la tabla 7 y figura 6, además un problema identificado es la identificación de problemas, riesgos y beneficios que por lo general casi nunca son identificados, esto pudo determinarse mediante la tabla 8 y figura 7 donde el 31% de los encuestados consideró que casi nunca se identifica ello; siendo la planificación de suma importancia para una organización (Alvarado, 1999) menciona que es primordial en una empresa, en la gestión con la finalidad de poder cumplir de manera adecuada y correcta cada actividad o proceso, es por ello que se le considera de carácter continuo y anticipado, implicando un conjunto de fases lógicas las mismas que ayudan a analizar la realidad de la organización. Para la elaboración de proyectos, se pudo determinar problemas en cuanto a la toma de políticas y procesos que garanticen un adecuado desarrollo, ya que en la tabla 9 y figura 8, el 35% consideró que casi nunca la elaboración de proyectos se realizan tomando en cuenta las políticas y procesos que puedan garantizar un adecuado desarrollo, es por ello que los proyectos son generados con deficiencias en cuanto a la programación, ello fue analizado en la tabla 10 y figura 9, dónde el 44% consideró que nunca se ejecutaron los proyectos de manera programada.

Un punto importante fue el de la priorización de problemas, ello determinado en que la municipalidad casi nunca realiza una evaluación adecuada de los proyectos, esto se corrobora en la tabla 11 y figura 10 dónde el 45% consideró esta premisa, por otro lado, existe deficiencias en cuanto al análisis de los proyectos para poder mitigar riesgos contraídos tras su aplicación, ya que en la tabla 12 y figura 11, el 41% manifestó que casi nunca se realiza ello. En cuanto a la evaluación de la gestión, esta fue analizada mediante el cumplimiento de metas lo que permitió determinar que en la municipalidad por lo general no se asignan labores con el fin que sean cumplidos en un tiempo determinado, esta afirmación es respaldada en la tabla 13 y figura 12 donde el 44% de los encuestados consideró que nunca se realizó este tipo de actividades, por lo que esto conlleva a que no se evalúe el trabajo por

cumplimiento de metas u objetivos, ya que el 31% de los encuestados consideró que nunca se les evalúa por su cumplimiento laboral, por otro lado la municipalidad por lo general no otorga presupuesto suficiente para el cumplimiento de proyectos, esta aseveración surgió a partir de la tabla 15 y figura 16 donde un 36% siendo el mayor porcentaje consideró que nunca se otorga dicho presupuesto, un punto importante para la evaluación de la gestión es la supervisión de los recursos económicos, el cual reflejó tener deficiencias en la municipalidad ya que el 26%, siendo el mayor porcentaje de encuestados consideró que casi nunca se realiza dicha supervisión; para el cual Alvarado (1999) enfatiza en la importancia de la evaluación de la gestión, ya que toda actividad debe ser evaluada con el fin de tomar adecuadas decisiones y evitar riesgos. Asimismo, una evaluación es determinante para poder establecer la pertinencia y viabilidad de las actividades, proyectos o planes antes de llevarlos a cabo, lo que pueda contraer resultados inciertos e inesperados.

La evaluación de resultados dentro de la municipalidad también se ha podido determinar cómo deficiente ya que el 31% de los encuestados consideraron que los proyectos casi nunca se encontraron dirigidos hacia el cumplimiento de objetivos, es por ello que dichos proyectos no se cumplen en los tiempos previstos, esta aseveración es observada en la tabla 18 y figura 17 donde el 53% de los encuestados siendo un elevado número porcentual consideró que nunca se cumplen en los tiempos previstos los proyectos. El clima institucional estuvo determinado por puntos como las relaciones interpersonales, donde un factor dentro de este punto determinó la existencia de problemas en el desarrollo de valores éticos, ya que casi nunca se ha observado ello, según lo mencionado por el 54% de los encuestados mostrado en la tabla 19 y figura 18. Es por ello que el 39 % consideró que casi nunca se ha podido observar que los trabajadores desarrollaron valores en su vida laboral (tabla 20 y figura 19); otro factor analizado fue el de la solución de conflictos, donde el 43% consideró que casi nunca se solucionan los malos entendidos dentro de la municipalidad (según tabla 21 y figura 19), por otro lado, en la tabla 22 y figura 21, el 43% de los encuestados consideró que no se solucionan de manera efectiva los conflictos; donde el (Alvarado, 1999) enfatiza que las relaciones amicales que se

presenten dentro de la organización, la cual es importante ya que permite el desarrollo de los colaboradores, así como el trabajo en equipo y la solución de problemas de manera grupal.

Por último la dimensión capacitación de personal fue analizado mediante el indicador actualización del personal, el cual tuvo una muy baja calificación en la municipalidad ya que un 33% siendo el mayor valor porcentual mencionó que en la municipalidad casi nunca se realizan capacitaciones en relación a la actualización profesional (tabla 23, figura 22), además del total de encuestados el 34% consideró que en la municipalidad casi nunca se dictan seminarios de actualización profesional para los empleados que laboran en la municipalidad (tabla 24, figura 23). Un punto dentro de esta dimensión analizada fue el del eficiente uso de los recursos humanos donde del total de encuestados el 48% consideró que en la municipalidad nunca se realizan capacitaciones de nuevos temas con la finalidad de generar desarrollo en sus colaboradores (tabla 25, figura 24), asimismo un 44% consideró que en la municipalidad casi nunca se desarrollan talleres acerca de las actividades que se realizan (tabla 26, figura 25), lo que demuestra una alarmante percepción de los trabajadores ya que la institución presenta múltiples deficiencias, sin embargo lo mostrado son los más elevados valores porcentuales ya que muchos de ellos no superaron el 50% por lo que se puede inferir que existen puntos en donde sí se realizarían algunas actividades, pero estas no son tan notables; mientras que (Alvarado, 1999) considera que la capacitación del personal debe estar direccionado a comprender los problemas de los colaboradores que se presenten dentro de su área de trabajo y que ellos mismos den soluciones seguras ante estos problemas. Capacitar al personal es tener colaboradores preparados para enfrentar nuevas eventualidades, nuevas realidades, nuevas situaciones, con conocimientos claves en cada área donde se desempeñe el trabajador.

En lo que respecta a la descripción de la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Motupe se elaboró una encuesta con 15 preguntas orientas a la realidad problemática, que tomaron puntos importantes en teorías descritas por (Carro y Gonzáles, 2015), donde tomaron en cuenta puntos importantes en la calidad

de los servicios así mismo las dimensiones e indicadores se tomaron a partir de la teoría de Parasuraman, de la calidad de servicio, sin embargo fue eliminada la expectativa tomando sólo la percepción de los encuestados, tomando información transversalmente en un solo punto temporal, tras estos análisis se pudo determinar la existencia de una deficiente calidad de servicio, mediante el análisis de los ítems. En el indicador de elementos tangibles, se pudo determinar que del total de encuestados el 48% consideró que la municipalidad nunca realiza una implementación frecuente de nuevas tecnologías o equipos (tabla 27 y figura 26), así mismo el 53% siendo la mayor parte de los encuestados consideró que la municipalidad nunca cuenta con sus instalaciones adecuadamente distribuidas tal y como se mostró en la tabla 28 y figura 27, además el 42% consideró que en la municipalidad casi nunca se aprecia que esta proporciona información en informes o manuales para el adecuado desenvolvimiento de sus trabajadores demostrando un problema en cuanto a la funcionalidad de los colaboradores. Para el indicador capacidad de respuesta se hizo una serie de preguntas en donde se obtuvo resultados no muy diferentes en relación con lo anterior ya que el 37% consideró que en la municipalidad nunca se observó que se use frecuentemente un lenguaje sencillo para poder ofrecer el servicio (Tabla 30 y figura 29), además el 48% consideró que en la municipalidad nunca se observó que se respondan a los usuarios a tiempo y de manera apropiada (Tabla 31 y figura 30), por otro lado el 41% consideró que en la municipalidad nunca se observó que se otorgue la información solicitada (tabla 32 y figura 31); lo que demuestra un claro problema en la capacidad de respuesta que presentan los colaboradores de la municipalidad de Motupe.

El indicador fiabilidad se encontró determinado por factores donde el 47% consideró que en la municipalidad nunca se ha observado que los trabajadores se comporten de manera respetuosa con todos los usuarios, siendo algo alarmante, sin embargo existe un 25% que consideraron todo lo contrario (tabla 33 y figura 32), ello demuestra una notable deficiencia del trato al cliente, además el 34% consideró que en la municipalidad nunca se ha observado la existencia de un trato respetuoso

dentro de la municipalidad, sin embargo el 16% consideró que siempre ha existido un trato respetuoso. (Tabla 34, figura 33). Otro de los ítems que se obtuvo respuestas negativas en su mayoría fue la de trato afectivo donde el 30% consideró que en la municipalidad nunca se ha observado que los colaboradores brinden un trato afectivo a los usuarios, sin embargo, el 15% consideró que casi siempre se hace y el 11% consideró que siempre tal y como se presentó en la tabla 35 y en la figura 34. En cuanto al indicador empatía pudo analizarse que de acuerdo a los resultados el 28% consideró que la municipalidad casi nunca se encuentra comprometida con otorgar un buen servicio, lo delicado es este punto es que ninguno de los encuestados brindó una respuesta afirmativa sobre el enunciado (tabla 36 y figura 35), de la misma forma en la tabla y figura siguiente a lo anterior el 48% consideró que en la municipalidad nunca se observa que los trabajadores brindan un trato adecuado a los clientes, por otro lado en la tabla 38 y figura 37, del total de encuestados el 39% consideró que en la municipalidad casi nunca se observa que los trabajadores se apoyen mutuamente, lo que refleja la predisposición al trabajo en equipo que se analizó puntos anteriores.

El indicador seguridad se analizó mediante lo mostrado en las tablas 39, 40 y 41, así como sus respectivas figuras donde el 46% consideró que en la municipalidad nunca los proyectos que realiza la municipalidad otorga seguridad a la población, además el 31% consideró que en la municipalidad nunca ni casi nunca se ha observado que la población se queje del servicio brindado por la municipalidad, por último el 51% consideró que en la municipalidad nunca se ha observado que los usuarios se sientan tranquilos con el servicio brindado por la institución, tras lo analizado se pudo contrastar los resultados con respecto a lo obtenido por (Lascarian, 2012) en su investigación quien indicó que los trabajadores de la empresa no se encontraron capacitados por lo que no tuvieron una idea de la estructura de los procesos y no se encontraron alineados con los propósitos que busca la empresa, mostrando un total acuerdo con lo concluido por el autor debido que efectivamente si los trabajadores no están capacitados no tendrán conocimiento sobre los objetivos y fines de la empresa.

Por último para poder llegar a responder el objetivo principal se tuvo que realizar una prueba de normalidad mediante una prueba estadística misma que fue realizada por (Romero, 2017) quien mediante el mismo diseño de lo abordado realizó una prueba de correlación, sin embargo por el nivel y tamaño de la muestra siendo mayor a 50 se realizó la prueba de Kolmogorov- Smirnov que por el nivel de significación obtenido fue menor a 0.05 por lo que se dedujo que la distribución no es normal, esto permitió realizar la prueba de correlación mediante Rho de Spearman, lo que determinó mediante el nivel de significación, menor a 0.05, por lo que se pudo determinar un nivel significativo entre ambas variables, además el coeficiente de correlación es elevado siendo de 0.849, acercándose a la unidad y mostrando una alta relación ya que si esta es elevada al cuadrado y multiplicada por 100 se puede obtener que la variable gestión organizacional explica un 72% la variable calidad de servicio.

V: CONCLUSIÓN

De acuerdo a todo lo abordado tras el respectivo análisis de los objetivos y de ambas variables gestión organizacional y calidad de servicio se pudo llegar a concluirlo siguiente:

Primera: La gestión organizacional es de vital importancia en las municipalidades ya que de esta dependen sus actividades funcionamiento y la eficiencia que esta pueda tener, sin embargo esta por lo analizado no se encuentra realizándose eficientemente ya que por lo general casi nunca se realizan las actividades que son necesarias para buena gestión por otro lado el recurso humano presenta múltiples deficiencias siendo necesario prestar más atención esta parte de la municipalidad, además la municipalidad no cuenta con un buen liderazgo como se muestra en las tablas 1 y 2 relacionadas a la toma de decisiones, y las tablas 3 y 4, relacionadas a la participación y trabajo en equipo, presentando deficiencias en la evaluación de gestión el clima organizacional y la planificación estratégica.

Segunda: En cuanto a la calidad del servicio brindado se pudo concluir que tanto los elementos tangibles con los que cuenta la municipalidad de Motupe, la capacidad de respuesta que presentan los colaboradores, así como la fiabilidad que muestra la municipalidad no son por lo general eficientes, además la empatía mostrada por los colaboradores no suele ser la más adecuada, otro punto importante es la seguridad mostrada ya que por la forma en cómo se cumplen los con proyectos municipales se ha perdido la seguridad de los usuarios.

Tercera: Todo lo señalado anteriormente pudo permitir concluir que la variable gestión organizacional, incide de manera significativa y directa en la calidad de servicio brindado, la calidad de servicio se encontró explicada en un 72% en la variable gestión organizacional como se muestra en la Tabla 41. Prueba de Correlación mediante Rho de Spearman.

Cuarta: Asimismo, según la correlación Rho de Spearman, existe una relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio, esto explicado por qué el valor de la significancia bilateral es de 0.000, la cual al ser menor a 0.05 se confirma la relación entre ambas variables.

VI: RECOMENDACIONES

Las autoridades de la municipalidad deberían preocuparse por mejorar la gestión organizacional con la que cuenta, empezando por la autonomía con la que cuenta la empresa de modo que es necesario que cada trabajador tome sus propias decisiones en las áreas de competencia, sin embargo estas decisiones deben estar correctamente sustentadas, otro punto importante es el recurso humano el cual debe estar correctamente capacitado, teniendo en cuenta el trato tanto con los usuarios como con sus compañeros y áreas de trabajo, además se deben evaluar y promover metas a los trabajadores con la finalidad de poder efectivizar su labor , así mismo la planificación estratégica debe estar en relación con los proyectos planificados, estos deben seguir etapas y debe respetarse los tiempos de cumplimiento.

Los funcionarios directivos deben abordar el tema de la calidad de servicio municipal, teniendo en cuenta la tangibilidad de la institución, además es necesario que se evalúe constantemente la capacidad de respuesta, así como la fiabilidad que muestra la municipalidad, otro punto importante es la seguridad ya que la municipalidad debe brindar seguridad a sus usuarios, por ello es necesario que la municipalidad invierta múltiples esfuerzos fundamentalmente en los colaboradores con que esta institución cuenta.

Por otro lado, el principal factor que debe tenerse en cuenta es el de la gestión organizacional ya que incide en la calidad de servicio, se puede denotar mejoras significativas.

Por último, se recomienda a las autoridades profundizar la investigación realizando un enfoque más minucioso, por las diferentes áreas con la que esta cuenta ya que podrá determinar áreas con más deficiencias que otras.

REFERENCIAS

- Allcahuamán, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión municipal*. Buenos Aires, Argentina: CIMA. Obtenido de <http://www.kas.de/wf/doc/21527-1442-4-30.pdf>
- Arroyo, J. (2016). *Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico*. Costa Rica: Iciso. Obtenido de <http://revistas.ugca.edu.co/index.php/inciso/article/view/632/1010>
- Avila Gonzales, G. C. (2015). Tesis . *Inversión Pública y su influencia en el desarrollo de la educación y salud de la región Ancash en el periodo 2010-2013*. Trujillo, Perú.
- Ávila, G. G. (2015). *Inversión Pública y su influencia en el desarrollo de la educación y salud de las región Ancash*. Trujillo.
- Baque, (2012). “*Modelo de gestión organizacional orientado a la mejora del rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la Provincia de Manabí*”. (Tesis Posgrado). Universidad Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/798/1/BAQUE_MIGUEL_GESTI%C3%93N_ORIENTADO_EMPRESAS_HOTELERAS.pdf
- Benavides, L. (2015). *Gestión, Liderazgo y valores en la adminsitración*. Guayaquil, Ecuador.: Universidad Técnica Particular de Loja. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2014). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseno de un modelo teórico*. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Obtenido de https://ac.els-cdn.com/S0123592314001624/1-s2.0-S0123592314001624-main.pdf?_tid=1a41b5f4-e4c2-11e7-9ca3-0000aab0f01&acdnat=1513690977_5af94c9dd1b46cc3843ac716ccdf2553

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3° edición). Colombia: Pearson Educación.
- Cegarra, S. J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). *Administración de la calidad total*. La Plata: Editorial de la Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Congreso de la República. (2002). Ley Bases de la Descentralización. *Ley N° 27783*. Lima, Perú.
- Congreso de la República. (2002). Ley Bases de la Descentralización . *Ley N° 27783*. Lima.
- Congreso de la República. (2002). Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. *Ley N° 27867*. Lima, Perú.
- Congreso de la República. (2004). *Ley 24811; Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto*. Lima.
- Congreso de la República. (2004). Ley General de Presupuesto Público. *Ley 28411*. Lima.
- Congreso de la República. (2017). *Ley orgánica de las municipalidades: Ley n.º 27972*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Cabo, J & Guerra, A. (2014). Criterios del modelo europeo de calidad total y excelencia de la EFQM, el modelo de excelencia EFQM en España club gestión de la calidad, Madrid – España: Edi. Díaz de Santo.
- Chiavenato, I (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*, (segunda edición). México: Mc Graw Hill Educación
- Dirección General de Inversión Pública. (2011). *Directiva General del Sistema Nacional de Inversión Pública*. Lima, Perú.
- Elera. R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa publica de Callao*. Lima. Perú. recuperado de: file:///C:/Users/LENOVO!/Downloads/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20ser

vicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica
%20de%20Callao%20(1).pdf

Equipo Vértice (2010). Atención al cliente. Málaga: Publicaciones Vértice.
Recuperado de:
[https://books.google.com.pe/books?id=SMcDP4U5z_AC&printsec=frontcover
&dq=satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjsjr2CnPn
OAhXG1B4KHY2PBnsQ6AEIQzAI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SMcDP4U5z_AC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjsjr2CnPnOAhXG1B4KHY2PBnsQ6AEIQzAI#v=onepage&q&f=false)

Escuela Nacional de Administración Pública. (2016). Curso: Estructura y
Funcionamiento del Estado. Lima.

Escuela Nacional de Administración Pública. (2016). Curso: Estructura y
Funcionamiento del Estado Peruano. Lima.

Herrera, J. (2015). *Teoría clásica de Henry Fayol*. España.: Teorías Administrativas.
Obtenido de [http://teoriasadministrativass.blogspot.pe/p/fundador-henry-fayol-
henry-o-henri.html](http://teoriasadministrativass.blogspot.pe/p/fundador-henry-fayol-henry-o-henri.html)

Hill, C.; Jones, G. (2015). *Administración estratégica*. México D.F.; México: McGraw-
Hill/Interamericana Editores.

Huaya. (s.f.).

Huayán Radas, L. I. (2015). Tesis. *"Factores administrativos y humanos que han
limitado la ejecución del presupuesto de inversión pública en el Municipio
Distrital de Moche período 2006-2013"*. Trujillo, Perú.

Huayan, R. L. (2013). *Factores administrativos y humanos que han limitado la
ejecución del presupuesto de inversión pública en el Municipio Distrital de
Moche período 2016-2013*. Trujillo.

Instituto de Estudios Peruanos. (2014). *Gestión municipal, desarrollo y cultura*. Lima,
Perú. Obtenido de https://municipioaldia.com/gestion_municipal

Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional. (2008).
Estado: Funcionamiento, Organización y Proceso de construcción de Políticas
Públicas.

Lascañán, I. (2012) *"Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de
una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida"* (Tesis

posgrado). Universidad Iberoamericana. México. Recuperado de:
<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>

Mora, M. La teoría contingencial en la Administración. Recuperado de:
<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/7829/1/La%20teoria%20contingencial%20en%20la%20administracion.pdf>

Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado. (2008). *Reglamento de Contrataciones*. Lima .

Pedraza, G. (2012). *Teoría científica de Frederic W. Taylor*. Perú.: Teorías administrativas. Obtenido de <http://teoadministrativas1.blogspot.pe/2012/04/teoria-cientifica.html>

Pietrzak, M. y Paliszkievicz , J. (2015). Framework f strategic learning: The PDCA. *Management*, 10(2), 149-161. Obtenido de http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/10_149-161.pdf

Ponce Sono, S. S. (2013). *Investigación pública y desarrollo económico regional*. Lima.

Ponce Sono, S. S. (2013). Tesis. *Inversión pública y desarrollo económico regional*. Lima, Perú.

Ponce, S. S. (2013). *Inversión Pública y desarrollo económico regional*. Lima.

Prado, A. (2011), “*Calidad de servicio, calidad de relación e intención de comportamiento en el entorno on-line*” (Tesis Posgrado). Universidad Rey Juan Carlos. Madrid – España. Recuperado de:<https://ciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/11640/Tesis%20Doctoral%200APR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Real Academia*.

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*.

Redhead, R. (2015) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013” (Tesis posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf

- Romero, M. (2017). *Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de amarilis 2017*. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco. Obtenido de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/763/T047_42392711M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Shiguango, M.(2014) “*Análisis de un modelo de gestión organizacional para la nacionalidad Kichwa de la región amazónica, representado por la CONFENIAE, para su desarrollo social y económico en el periodo 2013 al 2018*” (Tesis de posgrado). Universidad Politécnica Salesiana. Quito – Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7490/1/UPS-QT05869.pdf>
- Suárez, R. (2015). “*El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012*”. (Tesis Posgrado). Universidad Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4264/1/Suarez_br.pdf
- Toala, S. (2014). *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa 2013*. Universidad Antenor Orrego. Trujillo, Perú : Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/734/1/TOALA_SANDRA_%20CLIMA_ORGANIZACIONAL_ATENCI%C3%93N.pdf
- Vélez, Bedoya, Ángel Rodrigo.(2009). *Los clásicos de la gerencia*, Editorial Universidad del Rosario, ProQuest Ebook Central. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3195294>. Created from bibsipansp on 2018-02-24 13:58:15.
- Vera Cárdenas, L. H. (2015). Tesis. *FACTORES QUE CONTRIBUYERON A PROLONGAR LA DURACIÓN DEL*. Lima, PERÚ.
- Vera, C. L. (2015). *Factores que contribuyeron a prolongar la duración del proceso de formulación de los estudios de preinversión (perfil, pre-factibilidad y factibilidad) del proyecto de inversión pública denominado "mejoramiento de la atención de personas con discapacidad . Lima.*

Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICAS:</p> <p>¿Cómo es la gestión organizacional en la Municipalidad de Motupe, 2017?</p> <p>¿Cómo es la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación de la la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</p> <p>Describir la gestión organizacional en la Municipalidad de Motupe, 2017.</p> <p>Describir la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017</p> <p>Establecer el nivel de relación de la la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Hi: La gestión organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017.</p> <p>H0: La gestión organizacional no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017.</p>	<p>Variable X:</p> <p>Gestión Organizacional</p> <p>Indicadores:</p> <p>Liderazgo directivo</p> <p>Planificación estratégica</p> <p>Evaluación de la gestión</p> <p>Clima institucional</p> <p>Capacitación de personal</p> <p>Variable Y:</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Indicadores:</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad y empatía</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>Descriptivo – correlacional.</p> <p>Población</p> <p>La población estará conformada por la totalidad de trabajadores de la Municipalidad de Motupe en el año 2017.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estará constituida por 120 trabajadores de la Municipalidad de Motupe en el año 2017.</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

Anexo N° 02: Cuestionario sobre Gestión Organizacional

Buen día:

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la gestión organizacional se viene desarrollando en la Municipalidad de Motupe en el año 2017. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcado en el recuadro que usted crea conveniente. Asimismo, las escalas a evaluar son las siguientes:

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

GESTION ORGANIZACIONAL						
Dimensión: Liderazgo directivo						
N°	Indicador: Toma de decisiones	1	2	3	4	5
1	¿Usted puede tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
2	¿Considera usted que la municipalidad le genera autonomía dentro de su puesto de trabajo?					
Indicador: Participación y trabajo en equipo		1	2	3	4	5
3	¿Con qué frecuencia se realizan labores que involucren la participación de otros colaboradores en la municipalidad?					
4	¿Considera que el trabajo en equipo en la municipalidad genera mejores resultados?					
Dimensión: Planificación estratégica						
Indicador: Diagnóstico de proyectos		1	2	3	4	5
5	¿Se plantean con antelación proyectos a ejecutar a lo largo del año?					

6	¿Se identifican los principales problemas, riesgos y beneficios que conllevará ejecutar dicho proyecto?					
Indicador: Elaboración de proyectos		1	2	3	4	5
7	¿La elaboración de proyectos se realiza tomando en cuenta políticas y procesos que garanticen un adecuado desarrollo?					
8	¿La ejecución de proyectos en la municipalidad se genera de manera programada?					
Indicador: Priorización de problemas		1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la municipalidad realiza una evaluación adecuada de sus proyectos?					
10	¿Se realiza un adecuado análisis de los proyectos en el momento de la evaluación a fin de subsanar posibles riesgos contraídos por la aplicación de dicho proyecto?					
DIMENSION: Evaluación de la gestión						
Indicador: Cumplimiento de metas		1	2	3	4	5
11	¿En la municipalidad se le asigna labores para cumplirlos en un tiempo determinado?					
12	¿Considera usted que su trabajo es evaluado mediante el cumplimiento de objetivos y metas?					
Indicador: Evaluación de la gestión		1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que la municipalidad otorga presupuesto suficiente para el cumplimiento de los proyectos?					
14	¿Se realiza una adecuada supervisión de los recursos económicos asignados a las actividades de los proyectos ejecutados?					
Indicador: Evaluación de los resultados		1	2	3	4	5

1 5	¿Considera que los proyectos están dirigidos al cumplimiento de objetivos?					
1 6	¿Considera que los proyectos se cumplen en el tiempo previsto?					
DIMENSION: Clima institucional						
Indicador: Relaciones interpersonales		1	2	3	4	5
1 7	¿Cuán frecuente ha observado usted que se desarrollan valores éticos dentro de la municipalidad?					
1 8	¿Cuán frecuente ha observado usted que los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus valores adquiridos durante su vida, dentro de la municipalidad?					
Indicador: Solución de conflictos		1	2	3	4	5
1 9	¿Con que frecuencia se solucionan los malos entendidos suscitados dentro de la municipalidad?					
2 0	¿Cree usted que los conflictos se solucionan de manera efectiva?					
DIMENSION: Capacitación de personal						
Indicador: Actualización profesional		1	2	3	4	5
2 1	¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones en relación a la actualización profesional en la municipalidad?					
2 2	¿Con que frecuencia se dictan seminarios de actualización profesional para los empleados que laboran en la municipalidad?					
Indicador: Eficiencia en el uso de recursos humanos		1	2	3	4	5
2 3	¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones acerca de temas nuevos con la finalidad de que se desarrollen adecuadamente?					
2 4	¿Con que frecuencia se desarrollan talleres acerca de las actividades que se realizan en la municipalidad?					

Anexo N° 03: Cuestionario sobre Calidad del Servicio

Buen día:

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la calidad del servicio que brinda la Municipalidad de Motupe en el año 2017. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcado en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

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

CALIDA DE SERVICIO						
N°	Indicador: Elementos Tangibles	1	2	3	4	5
1	¿Con que frecuencia la municipalidad se implementa nuevas tecnologías o equipos?					
2	¿La municipalidad cuenta con sus instalaciones adecuadamente distribuidas?					
3	¿Con que frecuencia aprecia que la municipalidad proporciona información en informes o manuales para el adecuado desenvolvimiento de sus trabajadores?					
Indicador :capacidad de respuesta						
4	¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros muestran un lenguaje sencillo para ofrecerle el servicio?					
5	¿Con que frecuencia ha observado usted que su compañero de trabajador responde a los usuarios a tiempo y de manera apropiada?					
6	¿Con que frecuencia ha observado usted que su compañero otorga la información solicitada?					
Indicador: fiabilidad						
7	¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros se portan de manera respetuosa con todos los usuarios?					
8	¿Con que frecuencia nota que existe un trato respetuoso dentro de la					

	municipalidad?					
9	¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros brindar un trato afectivo a los usuarios?					
Indicador: Empatía		1	2	3	4	5
10	¿Con que frecuencia considera que la municipalidad de Motupe está comprometida con otorgarle un buen servicio?					
11	¿Con que frecuencia observa usted que su trabajador brinda el trato adecuado a los clientes?					
12	¿Con que frecuencia ha observado usted que sus compañeros se apoyen entre sí?					
Indicador: Seguridad		1	2	3	4	5
13	¿Consideras usted, que los diferentes proyectos que realiza la municipalidad otorga seguridad a la población?					
14	¿Con que frecuencia has observado que la población se queja acerca del servicio que ofrece la municipalidad?					
15	¿Con que frecuencia has observado que los usuarios se sienten tranquilos con el servicio que brinda la municipalidad?					

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.

Alfa de Cronbach

Variable independiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,737	25

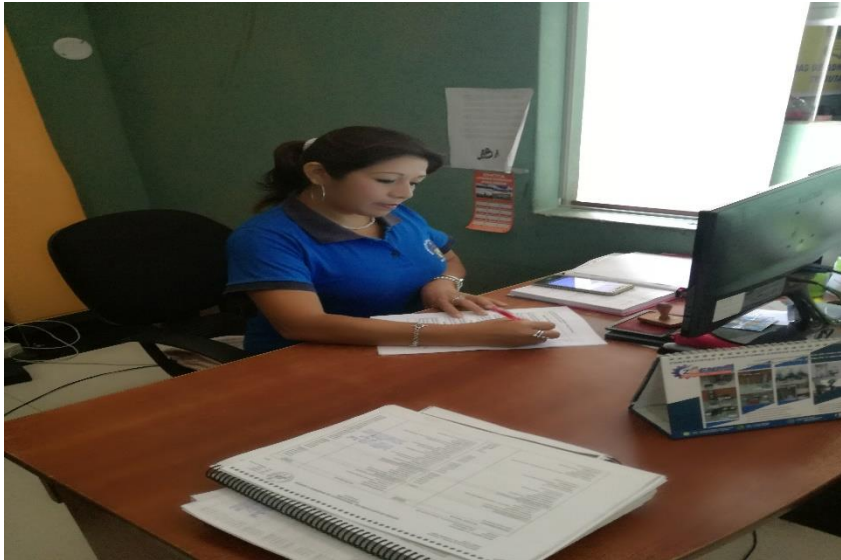
Variable dependiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	14

		P P P P P P P P P P P P P P P P														P P P P P P P P P P P P P P																										
		P P P P P P P P 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2														2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3																										
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5														6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9																										
S1		2	2	3	1	3	3	4	2	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4
S2		2	3	2	1	3	4	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	4	2	2	2	2	4	5	5	4	5	4	5	4	3	2	3	2	2	3	4		
S3		2	2	1	1	4	3	3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	4	3	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3		
S4		2	3	2	2	3	4	4	2	3	1	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3		
S5		2	4	2	2	4	3	3	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	3	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3		
S6		3	3	3	1	3	4	4	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4			
S7		2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2		
S8		1	3	1	1	4	4	4	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	4	2	1	2	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4		
S9		3	4	3	1	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	1			
S10		1	4	5	1	4	4	5	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1			
S11		4	3	1	2	4	3	4	1	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5		
S12		2	3	3	2	5	3	3	1	2	2	1	4	1	2	2	1	2	2	1	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1			
S13		3	4	3	1	4	4	4	1	3	1	2	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2			
S14		1	3	2	2	3	4	4	2	2	2	1	4	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5			
S15		3	4	2	1	3	3	5	2	3	2	2	4	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4		

Anexo N° 04: Fotos de trabajadores siendo encuestados.





Chiclayo...²¹..., de noviembre de 2017

Señor (Mg.) (Dr.) (Dra.)...*HERNANDEZ...TURISTAS...BAZAN*.....

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, solicito su colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE MOTUPE”** para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Atentamente,

MARIA EUGENIA FAYA ASENCIO
MAXIMO ADOLFO FAYA ASCENCIO
Email:

Maria Eugenia Faya A.
Mx
Faya

JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL CUESTIONARIO QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

PREGUNTAS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO						
1.	X		X				X		X					
2.	X		X				X		X					
3.	X		X				X		X					
4.	X		X				X		X					
5.	X		X				X		X					
6.	X		X				X		X					
7.	X		X				X		X					
8.	X		X				X		X					
9.	X		X				X		X					
10.	X		X				X		X					
11.	X		X				X		X					
12.	X		X				X		X					
13.	X		X				X		X					
14.	X		X				X		X					
15.	X		X				X		X					
16.	X		X				X		X					
17.	X		X				X		X					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Leonidas Tuestas Bazan,
con documento de identidad N° 33401695, de profesión Lic. Administración
con Grado de Magister G.P., ejerciendo actualmente como Administrador,
en la Institución Essalud.


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el
Instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación a
los.....

...

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Fecha:


Firma
DNI N° 33401695

Chiclayo...18..., de noviembre de 2017

Señor (Mg.) (Dr.) (Dra.)... LEONCIO ASENCIO VALDERRAMA.....

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, solicito su colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE MOTUPE”** para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Atentamente,

MARIA EUGENIA FAYA ASENCIO
MAXIMO ADOLFO FAYA ASCENCIO
Email:

Maria Eugenia Faya S.
Max Faya

JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL CUESTIONARIO QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

PREGUNTAS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
1.	X		X				X		X					
2.	X		X				X		X					
3.	X		X				X		X					
4.	X		X				X		X					
5.	X		X				X		X					
6.	X		X				X		X					
7.	X		X				X		X					
8.	X		X				X		X					
9.	X		X				X		X					
10.	X		X				X		X					
11.	X		X				X		X					
12.	X		X				X		X					
13.	X		X				X		X					
14.	X		X				X		X					
15.	X		X				X		X					
16.	X		X				X		X					
17.	X		X				X		X					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, LEONCIO ASENJO VALDERRAMA,
con documento de identidad N° 16672755, de profesión h.c. Educación
con Grado de Magister G.P. ejerciendo actualmente como Inspector,
en la Institución Jefatura Zonal de Chiclayo.

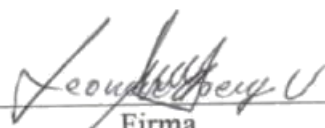
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación a los.....

...

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Fecha:



Firma

DNI N°... 16672755

Chiclayo...²⁰..., de octubre de 2017

Señor (Mg.) (Dr.) (Dra.)...*Emma Verónica Ramos Farrojan*.....

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, solicito su colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE MOTUPE”** para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Atentamente,

MARIA EUGENIA FAYA ASENCIO
MAXIMO ADOLFO FAYA ASECNCIO
Email:

Maria Eugenia Faya A.
Max Faya

JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL CUESTIONARIO QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

PREGUNTAS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1.	X		Y				X		X					
2.	Y		X				X		X					
3.	Y		X				X		X					
4.	Y		Y				Y		Y					
5.	X		Y				Y		Y					
6.	Y		X				Y		X					
7.	X		X				X		X					
8.	X		X				X		X					
9.	X		Y				X		Y					
10.	Y		X				X		X					
11.	X		X				X		X					
12.	X		Y				X		X					
13.	Y		X				X		X					
14.	X		X				X		X					
15.	X		X				X		X					
16.	X		X				X		X					
17.	X		X				Y		X					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Emma Verónica Gómez Fontán,
con documento de identidad N° 40541130, de profesión Lic. Mg en Administración
con Grado de Drz., ejerciendo actualmente como DTC,
en la Institución Universidad Santo Domingo ..

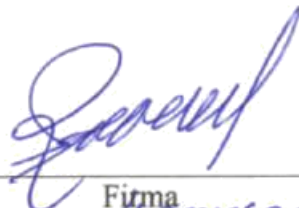
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación a los.....

...

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha:



Firma
DNI N° 40541130

