

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la  
Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023

**Proyecto de tesis para optar el título profesional de Licenciado en  
Administración**

**AUTORES:**

**Br. Sheila Xiomi Cedillo Rojas**

**Br. Victor Lopez Rueda**

**Tumbes, Perú**

**2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la  
Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023

**Proyecto de tesis aprobado en forma y estilo por:**

**Dr. Gilmer Murga Fernandez (Presidente)**

**Cod. Orcid: 0000-0003-3937-2613**

**Mg. Cesar Gonzales Vega (Secretario)**

**Cod. Orcid: 0000-0002-8638-816X**

**Dr. Jose Alamo Barreto (Vocal)**

**Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765**

**Tumbes, Perú**

**2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la  
Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en  
su contenido y forma:**

Br. Sheila Xiomi Cedillo Rojas (Autor)

**Cod. Orcid: 0009-0007-6272-5989**

Br. Victor Lopez Rueda (Autor)

**Cod. Orcid: 0009-0009-2703-9822**

Dr. José Viterbo Álamo Barreto (Asesor)

**Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765**

**Tumbes, 2023**

## REPORTE TURNITIN

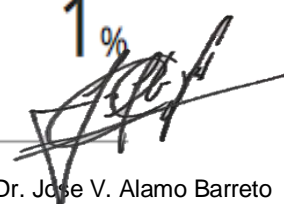
### Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| <b>15%</b>          | <b>10%</b>          | <b>4%</b>     | <b>6%</b>               |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

#### FUENTES PRIMARIAS

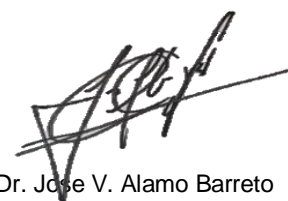
|          |                                                                                           |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>www.scribd.com</b><br>Fuente de Internet                                               | <b>1%</b> |
| <b>2</b> | <b>Submitted to Universidad Privada San Pedro</b><br>Trabajo del estudiante               | <b>1%</b> |
| <b>3</b> | <b>scielo.iics.una.py</b><br>Fuente de Internet                                           | <b>1%</b> |
| <b>4</b> | <b>Submitted to Universidad Autónoma de Ica</b><br>Trabajo del estudiante                 | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <b>Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega</b><br>Trabajo del estudiante       | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>revistas.udh.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                          | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>ojs.journalsdg.org</b><br>Fuente de Internet                                           | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b><br>Trabajo del estudiante | <b>1%</b> |

  
Dr. Jose V. Alamo Barreto  
Asesor

Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

|    |                                                                                                                                     |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 9  | <a href="https://repositorio.unica.edu.pe">repositorio.unica.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                       | 1 %  |
| 10 | <a href="https://inba.info">inba.info</a><br>Fuente de Internet                                                                     | 1 %  |
| 11 | #N/A. "Actualización del PMR para el Distrito de Pampas de Hospital 2015-IGA0012608", O.M. N° 007-2015-MDPH/SG, 2020<br>Publicación | 1 %  |
| 12 | "Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023<br>Publicación                                                | 1 %  |
| 13 | <a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                         | <1 % |
| 14 | <a href="https://tesis.unap.edu.pe">tesis.unap.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                                     | <1 % |
| 15 | <a href="https://ciencialatina.org">ciencialatina.org</a><br>Fuente de Internet                                                     | <1 % |
| 16 | <a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 17 | <a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                           | <1 % |
| 18 | <a href="https://revistas.unsm.edu.pe">revistas.unsm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                               | <1 % |
| 19 | Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador                                                                          | <1 % |

- 
- 20** [alicia.concytec.gob.pe](http://alicia.concytec.gob.pe) <1 %  
Fuente de Internet
- 
- 21** [repositorio.uaustral.edu.pe](http://repositorio.uaustral.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet
- 
- 22** Nohemy Miriam Canahua Apaza. "Implementación de la metodología TPM- Lean Manufacturing para mejorar la eficiencia general de los equipos (OEE) en la producción de repuestos en una empresa metalmecánica", Industrial Data, 2021 <1 %  
Publicación
- 
- 23** "Alphabetical Index of Libraries", Walter de Gruyter GmbH, 2007 <1 %  
Publicación
- 
- 24** Chen, Tzu-Yiu, Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de Traducció i d'Interpretació i d'Estudis de l'Àsia Oriental. "Un estudio descriptivo sobre la competencia intercultural de los estudiantes sinohablantes en el aula de español L2/LE /", 2020 <1 %  
Fuente de Internet
- 
- 25** Jesús Alexis García Hernández, William Sánchez Chávez. "Política de modernización de la gestión pública y calidad del servicio de autorización de radiodifusión", Gestión en el Tercer Milenio, 2023 <1 %  
Publicación

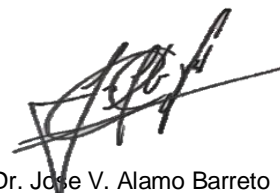


Dr. Jose V. Alamo Barreto  
Asesor  
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

|    |                                                                                 |      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|------|
| 26 | Submitted to Universidad Popular del César,UPC<br>Trabajo del estudiante        | <1 % |
| 27 | hdl.handle.net<br>Fuente de Internet                                            | <1 % |
| 28 | atenaeditora.com.br<br>Fuente de Internet                                       | <1 % |
| 29 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru<br>Trabajo del estudiante | <1 % |

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dr. Jose V. Alamo Barreto  
Asesor  
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765



# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Eca-sacaademica@untumbes.edu.pe

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(virtual)

En Tumbes, al día uno del mes diciembre del dos mil veintitrés, siendo las once horas, en la modalidad virtual a través de la plataforma Google Meet cuyo link es <https://meet.google.com/beg-beac-kuc> se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 366-2023/UNTUMBES-FACEC-D, los docentes: Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández, (**Presidente**), Mg. Cesar Eduardo Gonzales Vega, (**Secretario**) y Dr. José Viterbo Álamo Barreto, (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución, además, al Dr. José Viterbo Álamo Barreto, como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "**Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023**", para optar la Título Profesional de **LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por los:

**Bachilleres: SHEILA XIOMI CEDILLO ROJAS y VICTOR MANUEL LOPEZ RUEDA**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de los sustentantes y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a los: Bachilleres **SHEILA XIOMI CEDILLO ROJAS y VICTOR LOPEZ RUEDA**, aprobados, con calificativo de **APROBADO - BUENO**.

Se hace conocer a los sustentantes, que deberán levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, quedan autorizados para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 12 Horas y 35 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 1 de diciembre de 2023

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández  
DNI N° 07700664  
Código ORCID: 0000-0003-3937-2613  
**Presidente**

Mg. Cesar Eduardo Gonzales Vega  
DNI N° 18118539  
Código ORCID: 0000-0003-0562-8262  
**Secretario**

Dr. José Viterbo Álamo Barreto  
DNI N° 41057014  
Código ORCID: 0000-0003-4459-1765  
**Vocal**

- C.c
- Jurados (3)
  - Asesor
  - Interesado
  - Archivo Decanato



## AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer a todas las personas que han contribuido a la realización de este trabajo, aunque me resultaría imposible nombrarlas a todas. Sin embargo, quisiera destacar especialmente el esfuerzo y dedicación de nuestros padres, quienes nos brindaron su apoyo incondicional para culminar nuestra carrera universitaria, incluso en los momentos más difíciles en los que todo parecía complicado e imposible,asimismo a nuestros seres amados que hoy ya no nos acompañan Y a que ahora son nuesrtra luz que guia nuestros caminos y a quienes son parte ahora de nuestra vidas

También quiero expresar nuestra infinita gratitud hacia nuestros hermanos, quienes siempre nos hicieron sentir orgullosos de lo que somos y nos motivaron a seguir adelante. Esperamos algún día poder ser una fuerza para ellos y ayudarlos a avanzar en su propio camino.

Además, quiero agradecer a nuestro Asesor de tesis **Dr. José Viterbo Álamo Barreto**, quien con su amplia experiencia y conocimientos nos orientaron en el correcto desarrollo y culminación exitosa de este trabajo para obtener la Licenciatura en Administracion.

Y finalmente agradecemos a nuestra querida Universidad y a todas las autoridades que han permitido la culminación de esta etapa en nuestras vidas. Gracias por la paciencia, orientación y apoyo en el desarrollo de esta investigación.

## DEDICATORIA

A Dios por Permitirnos un día más de vida y voluntad necesaria para buscar el logro de nuestros objetivos de vida.

A Nuestras familias quienes fueron parte de este proceso de sacrificio, apoyo constante y motivación, además por las enseñanzas, valores y principios que nos inculcaron en nuestra educación, siendo una pieza clave en nuestra formación académica y personal. siendo ellos nuestro motor de esfuerzo y sacrificio que nos han permitido una formación integra y perseverante Y nuestros seres queridos que no están aquí presentes, pero con su manto protector nos están cuidando y bendiciéndonos cada día para el logro de nuestras metas profesionales y con la bendición sagrada de Dios lo lograremos juntos.

# ÍNDICE

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| I. INTRODUCCIÓN.....                    | 16        |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....     | 20        |
| <b>2.1.1. GESTIÓN MUNICIPAL .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>2.1.2. CALIDAD DE SERVICIO .....</b> | <b>23</b> |
| III. MATERIAL Y MÉTODOS .....           | 34        |
| IV. RESULTADOS .....                    | 40        |
| V. CONCLUSIONES .....                   | 51        |
| VI. RECOMENDACIONES.....                | 53        |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....    | 54        |
| VIII.ANEXOS.....                        | 59        |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Gestión Municipal .....                        | 38 |
| Tabla 2: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Calidad de servicio ....                       | 39 |
| Tabla 3: Nivel de frecuencia de la variable Gestión Municipal .....                                     | 40 |
| Tabla 4: Nivel de frecuencia de la dimensión Planificación .....                                        | 40 |
| Tabla 5: Nivel de frecuencia de la dimensión Organización .....                                         | 41 |
| Tabla 6: Nivel de frecuencias de la dimensión Dirección .....                                           | 41 |
| Tabla 7: Nivel de frecuencia de la dimensión Control .....                                              | 42 |
| Tabla 8: Nivel de frecuencia de la Variable Calidad de servicio .....                                   | 42 |
| Tabla 9: Nivel de frecuencia de la dimensión Confiabilidad .....                                        | 43 |
| Tabla 10: Nivel de frecuencia de la dimensión Empatía.....                                              | 43 |
| Tabla 11: Nivel de frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta .....                              | 44 |
| Tabla 12: Nivel de frecuencia de la dimensión Seguridad.....                                            | 44 |
| Tabla 13: Prueba de normalidad de las variables e indicadores. ....                                     | 45 |
| Tabla 14: Prueba de correlación para las variables de Gestión Municipal y Calidad de Servicio.....      | 45 |
| Tabla 15: Prueba de correlación para la dimensión Planificación y la variable Calidad de Servicio ..... | 46 |
| Tabla 16: Prueba de correlación para la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicios.....  | 46 |
| Tabla 17: Prueba de correlación para la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicios.....     | 47 |
| Tabla 18: Prueba de correlación para la dimensión Control y la variable Calidad de servicios .....      | 47 |

## INDICE DE ANEXOS

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables .....                                                | 59 |
| Anexo 2: Matriz de consistencia.....                                                                        | 61 |
| Anexo 3: Cuestionario para evaluar la incidencia de la Gestión municipal en la<br>Calidad de servicio ..... | 62 |
| Anexo 4: Validación de juicio de expertos .....                                                             | 65 |

## RESUMEN

La presente tesis titulada “Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023”, tenía como propósito principal Determinar el nivel de incidencia de gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. La investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo, se utilizó el método Inductivo - deductivo. La población, estuvo conformada por 35 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. Se concluyó que existe una relación positiva, debido a que el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,000 lo cual se encuentra menor a 0,01; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis, en ese sentido se determina que existe relación positiva entre la gestión municipal y la calidad de servicios, además se encuentra en un nivel de correlación alto ( $r=0,785$ ).

**Palabras Claves:** Organización, Municipalidad, Colaboradores, Gestión, Calidad de servicios, Proceso

## ABSTRACT

The present thesis entitled "Municipal management and its influence on the quality of service in the Provincial Municipality of Zarumilla, Tumbes, 2023", had as its main purpose to determine the level of incidence of municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Zarumilla, Tumbes, 2023. The research is basic, correlational, cross-sectional, non-experimental design, under a quantitative approach, using the inductive-deductive method. The population consisted of 35 employees of the Provincial Municipality of Zarumilla, Tumbes, 2023. It was concluded that there is a positive relationship, since the significance level found is equivalent to 0.000, which is less than 0.01; therefore, the null hypothesis is rejected and the hypothesis is accepted, in that sense it is determined that there is a positive relationship between municipal management and the quality of services, in addition to a high level of correlation ( $r=0.785$ ).

**Key words:** Organization, Municipality, Collaborators, Management, Quality of services, Process.



## I. INTRODUCCIÓN

La gestión municipal, representa un conjunto de actividades que permiten desarrollarse internamente y proyectarse hacia la comunidad de una gestión seria, moderna, eficiente que satisfaga las expectativas de la población, mediante el uso racional de todos los recursos que lo constituyen, propiciando una mejor calidad de vida de la población y la satisfacción de sus necesidades básicas.

Por otra parte, la calidad del servicio constituye en uno de las prioridades más importantes de las organizaciones, los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido, si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos.

Los gerentes de servicios públicos comprenden la importancia de cumplir con los estándares de calidad del servicio; que valoran mucho, ya que existen sanciones por un desempeño deficiente. Según Hernández (2016) en muchos países se ha evidenciado que la calidad de los servicios públicos brindados es deficiente; desde la óptica tradicional, la falta de moralidad va de la mano con castigar a los funcionarios públicos por no cumplir con sus funciones.

Goytia (2015) afirma que la calidad del servicio público es un requisito constitucional, una obligación de la administración pública y un recurso a disposición del Estado para atender las necesidades de todos los estratos de la población para que reciban los mismos servicios.

En el ámbito internacional, los gobiernos locales han fijado diversos modelos de gestión estratégica; sin embargo, estos modelos muestran una manera deficiente de aplicar la gestión municipal, a causa de las malas prácticas en los procesos administrativos y estratégicos, los cuales son fundamentales para que

la gestión municipal se cumpla cabalmente; entendiéndose como gestión municipal a todas las políticas y procedimientos sustentados en la estructura organizacional, funcional y legal; que permiten la aplicación de los recursos, los cuales se transforman en bienes y servicios públicos para la atención de la comunidad. Triana (2018)

En el ámbito Nacional Cuno (2019) aborda el hecho de que la gestión municipal en nuestro país está perdiendo el rumbo con relación a lo que quiere lograr como institución, tanto interna como externamente; todo eso como consecuencia de las faltas cometidas por los servidores, quienes no respetan los planes estratégicos, operativos y financieros de la entidad. Los gobiernos locales no logran la meta de creación institucional; de manera que las actividades que realiza la municipalidad reflejan la falta de coordinación de acciones que conduce a la mala gestión y los consecuentes niveles bajos y medios de desarrollo humano en los distritos.

Por otro lado, Cruz (2016) muestra que, en este dilema, el problema es que las municipalidades no cuentan con las preparaciones y condiciones necesarias para competir adecuadamente. Esta situación está relacionada con la mejora en la prestación de servicios brindados por los gobiernos locales. La gestión, por su parte, es un resultado de proceso que tiene como objetivo generar satisfacción en los usuarios y colaboradores de la organización, quienes deben ser conscientes de que los usuarios son la prioridad de la entidad.

La gestión municipal es una actividad fundamental que permite resolver o atender las demandas y peticiones establecidas por la ciudadanía; sin embargo, es un problema que se evidencia en diversos gobiernos locales, tal es el caso del gobierno argentino, donde la gran mayoría de la población considera que el municipio no atiende sus necesidades, ya que cada gobierno municipal define su propia planeación como una continuidad de administraciones anteriores o que se arrastran desde hace varias décadas y por lo tanto se dejan de lado las peticiones de la ciudadanía. Por lo tanto, es importante que cada gobierno desarrolle una gestión eficiente para atender las necesidades de los ciudadanos y lograr oportunamente los objetivos planteados por la institución.

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

En el Perú se evidencia que los gobiernos locales tienen grandes desafíos para alcanzar el crecimiento o desarrollo local, no solo desarrollando actividades en beneficio de la ciudadanía, sino orientándose a alcanzar un fortalecimiento económico a largo plazo; sin embargo, para ello es necesario que se logre un estándar de gestión municipal que facilite la cooperación entre los diferentes organismos institucionales. Por lo tanto, una gestión municipal para que sea favorable debería responder eficientemente a todas las necesidades o demandas de la población. Cuno (2019)

La Municipalidad Provincial en estudio, evidencia una serie de problemas, tanto políticos, económicos y sociales, originados por una deficiente gestión municipal, lo que contribuye a que los usuarios no reciban un servicio de calidad, generando de esta forma mucha incomodidad en la comunidad. La municipalidad en cuestión muestra poca capacidad para dar solución inmediata a los problemas que se presentan, lo que evidencia una falta de liderazgo en la conducción de los objetivos estratégico.

Razón por ello, que se ha creído conveniente realizarse la siguiente pregunta general: a) ¿Cuál es el nivel de incidencia de gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023?. De igual manera se formularon los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de incidencia de planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023?. b) ¿Cuál es el nivel de incidencia de organización y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023?. c) ¿Cuál es el nivel de incidencia de dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023?. d) ¿Cuál es el nivel de incidencia de control y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023?

La presente tesis es justificada de las siguientes maneras: desde una perspectiva teórica, pues se generan reflexiones en cuanto al conocimiento existente sobre las teorías y conceptos básicos de las variables de estudio, y a través de ello se logra contrastar los hallazgos en una realidad específica; por otro lado, sobre esa base se establecieron estándares teóricos que pueden ser usados por futuros investigadores. El estudio posee también justificación práctica, debido a que su ejecución generará datos que podrán ser utilizados para resolver un problema a través de la formulación de estrategias, que pueden ser implementadas en diversas entidades públicas que presenten la misma problemática. También se justifica metodológicamente porque destaca el diseño descriptivo – correlacional; con ellos se afirma que el estudio siguió un proceso metodológico que podrá ser replicado por otros investigadores, en estudios de mayor trascendencia. Se justifica de manera económica porque el estudio será útil para los funcionarios, trabajadores y ciudadanos de la provincia de Zarumilla, para que a partir de ello tomen como referencia y puedan proponer acciones que contribuyan en la mejora de los gobiernos locales, logrando una gestión municipal eficiente, para así ofrecer calidad del servicio público y lograr un bienestar social. Se justifica de manera social dado que el tema involucra tanto a la comunidad como a los trabajadores y funcionarios de la municipalidad, los resultados de la investigación influirán en las decisiones y acciones de quienes dirigen la institución, permitiendo ofrecer una mejor calidad de atención, bienestar social y moral hacia las personas y familias.

Los objetivos establecidos para la presente investigación son los siguiente: teniendo como objetivo general a) Determinar el nivel de incidencia de gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. Como objetivos específicos se tiene los siguientes: a) Describir el nivel de incidencia de planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. b) Identificar el nivel de incidencia de organización y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. c) Determinar el nivel de incidencia de dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. d) Comprender el nivel de incidencia de control y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS**

#### **2.1.1. GESTIÓN MUNICIPAL**

Según Estrada (2019) afirma: “Una buena Gestión Municipal para el desarrollo de una localidad implica el fortalecimiento de cuatro variables: gestión institucional, gestión operativa, gestión financiera y gestión presupuestal, ligadas a la dimensión social, económica, medioambiental y política”, sumado a esto Arraiza (2016) afirma que el éxito en la gestión de gobiernos locales depende de condiciones de liderazgo en los funcionarios, es decir atributos o cualidades que complementen la parte técnica en la administración de un municipio. Todos los aspectos mencionados hasta ahora convergen, se transforman y materializan en la prestación de servicios públicos, que es la competencia tradicional que se asocia a una municipalidad, estos servicios públicos tienen como foco objetivo la población local, la misma que cumple el rol de beneficiaria y también de fiscalizadora.

Para Gárete (2017) La gestión municipal puede ser entendida como la organización y el manejo de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos por parte de la municipalidad para proporcionar a los distintos sectores de la población los satisfactores e sus respectivas necesidades de naturaleza individual y colectiva, y estimular sus potencialidades de desarrollo local.

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

Desde el punto de vista de Equenda (2015) La Gestión Municipal, implica el desarrollo un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los Instrumentos de Gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo Institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras.

### **INDICADORES PARA MEDIR LA GESTIÓN MUNICIPAL**

- a)** Ejecución presupuestal: La ejecución de ingresos municipales por toda fuente de financiamiento corresponde a todos los ingresos percibidos a diciembre del año actual. El Presupuesto Institucional Modificado (PIM) constituye el Presupuesto Actualizado del Pliego, que comprende el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y las modificaciones presupuestarias efectuadas durante el ejercicio presupuestario. La generación de ingresos por parte de los gobiernos locales es una de las tareas que se debe repotenciar a fin de que puedan desarrollar mayores capacidades de ingresos y de esa manera contar con mayores recursos para atender las demandas locales. Tello (2015)
  
- b)** Ejecución del gasto: La ejecución del presupuesto de gastos es la fase durante la cual se concreta el flujo de los egresos previstos en el Presupuesto Institucional Anual cuya ejecución se sujeta a la efectiva captación, recaudación y obtención de los recursos que administran las entidades. En esta parte del análisis el indicador expresa el grado de ejecución de los recursos asignados respecto a lo proyectado. Tello (2015)
  
- c)** Autonomía Financiera: Los recursos recaudados por los gobiernos locales constituyen una importante fuente de financiamiento, la misma que no viene siendo debidamente aprovechada por lo que debe ser explotada de manera óptima a fin que las municipalidades muestren una mayor independencia

económica respecto a las transferencias de recursos (FONCOMUN, canon, recursos ordinarios, etc.) y puedan contar con mayores recursos financieros para su desarrollo. Tello (2015)

- d)** Nivel de Ingresos destinado a gasto social: Las transferencias de recursos ordinarios de los gobiernos locales se orientan a programas sociales tales como el Vaso de Leche, comedores y alimentos, proyectos de infraestructura social y productiva, entre otros, por tanto, este indicador mide el nivel del gasto social respecto al gasto total. Tello (2015)

## **DIMENSIONES DE GESTIÓN MUNICIPAL**

### **a) PLANIFICACIÓN**

Es una herramienta dentro del campo de la administración que permite reconocer las relaciones que se llevarán a cabo en el futuro. Está relacionada con las decisiones que se van a tomar en cuenta y que van influir en el futuro de la organización. Es la facultad de tomar las decisiones más acertadas en el momento y lugar precisos, optimizando de esa forma el uso de los recursos disponibles y evaluando las ventajas y desventajas de las mismas, para prever dificultades futuras y se plasman todas las ideas que se tienen en torno a la solución de una problemática en un documento llamado plan de trabajo donde se contemplan datos generales, objetivos, metas, recursos, presupuestos, en fin. Amaru (2014)

### **b) ORGANIZACIÓN**

Es el proceso a través del cual se estudian los recursos con los que se cuenta y los que se deben utilizar en general para concretizar los planes. Su finalidad es el ordenamiento de los recursos, de los procedimientos y acciones que se ejecutarán en el futuro y que se tenga la logística necesaria para que no se encuentren inconvenientes en el proceso o por lo menos aminorar los inconvenientes lo más que se pueda y los planes tengan viabilidad. En esta fase se toman las decisiones a futuro, se divide el trabajo y se delegan responsabilidades según la necesidad y se establecen mecanismos de comunicación y coordinación. Amaru (2014)



### **c) DIRECCIÓN**

Es el proceso que se debe realizar mientras se está ejecutando el plan. Cuando se trata de las fases, desde la planificación y organización, se lleva a cabo la dirección, los anteriores son sus datos de entrada. Y los resultados de la dirección son los servicios. Contempla la adquisición de los recursos que se necesitan para llevar a cabo las diferentes acciones planteadas dentro del plan. Asimismo, se encarga de las actividades brindándole la logística necesaria para su ejecución. Finalmente, los resultados a los que se llega en esta fase es la realización de las actividades planteadas y el ofrecimiento de productos, servicios e ideas. Amaru (2014)

### **d) CONTROL**

Es el proceso vinculado a la realización de los objetivos propuestos, con la finalidad de llegar a lograr lo que se ha establecido pasando por un riguroso control de los procedimientos para que en ninguno de ellos haya interferencia y se logre la culminación de los mismos sin dificultad. El control permite conocer y monitorear el trabajo permanentemente de tal manera que se pueda utilizar la información que se va recogiendo para entender la realidad y sobre ella dar sugerencias, tomar decisiones y mejorar. Amaru (2014)

### **2.1.2. CALIDAD DE SERVICIO**

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

Terrones (2016) la define como el compromiso que asume las organizaciones para darle a los clientes lo que necesitan y sentirse satisfechos en sus requerimientos. Y cuando se trata de un servicio público como lo es los servicios que brinda una municipalidad a los ciudadanos, este autor define como el servicio que brinda el Estado destinado a satisfacer las necesidades de una determinada población llamada comunidad y que está representada por su alcalde. Además, que es una

exigencia que se encuentra contemplada dentro de nuestra constitución y es una obligación de las instituciones públicas en nuestro país.

La calidad del servicio si se trata de una municipalidad, es la posibilidad de generar igualdad entre los pobladores de una comuna, ya que, al entregar el servicio a todos por igual, se compensan las desigualdades que hay en la población, entonces la calidad del servicio es la posibilidad real que tiene una municipalidad, en este caso de otorgar los mismos servicios a los ciudadanos. Por otro lado, se sabe que para que existan calidad las organizaciones deben implementar y mejorar en infraestructura, herramientas tecnológicas e invertir en capacitación de sus trabajadores pues en la sociedad que vivimos, la capacitación y actualización es vital. Dos aspectos son fundamentales, la inversión de dinero en tener equipos modernos, sistemas y materiales que permitan a la organización entrar en la modernización de sus procesos y lo otro es que los procesos en general que se desarrollan dentro del as diferentes áreas se mejoren con el trabajo de los individuos. Asimismo, en este proceso de mejora, un factor importante son las aptitudes de los trabajadores, quienes cumplen un rol fundamental en el éxito de las organizaciones, pues cuando un individuo ha desarrollado sus aptitudes, entonces es un individuo innovador, creativo, con alta capacidad de invención, imaginación y llega a ser talentoso, lo que a la organización le favorece ya que mejora notablemente el ejercicio de sus responsabilidades. Terrones (2016)

### **IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO.**

Según Arturo (2015) detalla que la importancia de la calidad de servicio radica en los siguientes aspectos: “La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado. Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación. Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido”.

## **CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO.**

Para Fernández (2015) un servicio de calidad debe tener las siguientes características: Facilidad para contactar con la organización, Seguridad a la hora de obtener bienes o servicios, Capacidad de reacción rápida ante los clientes, Gran comunicación y Alta capacidad de los especialistas responsables de la asistencia al cliente.

## **VENTAJAS**

Para Huertas (2017) menciona que, el brindar un buen servicio al cliente trae consigo las siguientes ventajas:

- a) Mayor rentabilidad y ventas.** Cualquier valor adicional amplía la productividad del bien y una gran atención al cliente influye directamente en el coste final del bien. Huertas (2017)
- b) Disposición para comprar.** La atención que se da a cada cliente de forma independiente se reflejará en su método de consumo, dado que, un cliente satisfecho estará interesado en conocer el resto de los bienes o servicios ofrecidos por la organización y hacer la obtención de los mismos. Huertas (2017)
- c) Clientes indirectos.** Un cliente satisfecho es, por tanto, un vendedor probable a través de la comunicación informal, las referencias de los clientes satisfechos, su gran participación individual en la obtención de los servicios, etc. Huertas (2017)
- d) Menores gastos.** Al ofrecer un servicio decente al cliente, éste volverá a la organización fácilmente, sin necesidad de solicitarlo a través de la publicidad. Huertas (2017)
- e) Aceptación y confianza.** Al desempeñar una decente atención al cliente,

los índices de reconocimiento y confianza de los compradores se incrementarán, disminuyendo esencialmente las objeciones y reclamos que puedan surgir. Huertas (2017)

**f) Mejor imagen institucional.** La manera en que la organización trata a sus clientes de forma positiva es la imagen que proyectará a otros clientes previstos, esto hará que su posición sea transcendental. Huertas (2017)

**g) Sobresalir entre la competencia.** Esto dependerá de la manera en que traten a sus clientes y de los bienes y/o servicios que ofrezcan. Huertas (2017)

## **DESVENTAJAS**

Según Pardo (2017) hace mención acerca de las desventajas que traería el brindar un servicio deficiente:

**a) Se perderá clientes.** La mayoría de los clientes que han recibido un servicio infructuoso probablemente no volverán a comprar en una tienda similar. Pardo (2017)

**b) Dificultará la obtención de nuevos clientes.** Dar una atención al cliente y que sea deficiente, sólo dará una imagen espantosa de la organización, y los clientes decepcionados no la recomendarán nunca. Pardo (2017)

**c) La empresa será más lenta.** Una atención al cliente inadecuadamente organizado sólo provocará una reiteración inservible de gestiones que hará que la oficina sea lenta e ineficaz. Pardo (2017)

**d) Se perderá información valiosa.** Con la pérdida de cliente, se perderán datos valiosos para darse cuenta de cuáles son las decepciones que la

organización está presentando y, en consecuencia, tener la opción de resolverlas. Pardo (2017)

- e) **El ambiente de trabajo será caótico.** Las decepciones presentadas por la división responsable de la atención al cliente, hará que el personal se sienta presionado, reacio a trabajar, posteriormente, este carácter se verá reflejado en su lugar de trabajo. Pardo (2017)
  
- f) **Habrán pérdidas económicas.** Todo lo anterior producirá una increíble desgracia financiera, ya que su respuesta será una larga interacción. Pardo (2017)

#### **DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO.**

La calidad de servicio posee las siguientes dimensiones:

- a) **Confiabilidad.** Según Sueiro (2019) hace mención que, para tener una confiabilidad decente es necesario cumplir con las necesidades de calidad de los bienes y servicios de una formación moralmente con contención o salvaguarda, es por lo general utilizado para comunicar un nivel de confianza y sobre toda la seguridad en un clima fructífero durante un tiempo determinado, a largo plazo fue mal formado en sus orígenes y sistemas por diferentes activos donde actualmente es más explícito y asegurado, de esta manera, permitiendo lograr la productividad ideal.
  
- b) **Capacidad de respuesta.** Según Cueva (2015) la capacidad de respuesta es “la disposición a ayudar a los clientes y entregarles un buen servicio rápido”; ello implica que el personal de la entidad se caracteriza por una adecuada predisposición de proporcionar un servicio ágil y eficiente, de ahí la importancia de mantenerse informado de los principales inconvenientes y dificultades de los clientes que permitan plantear opciones de mejora”.

**c) Seguridad.** Según Orozco (2018) son puntos destacados con varios atributos en capacidad de dar lugar firme en un dominio sin daño o peligro, es una cualidad de personajes o ambiente en un lugar determinado, incluyen varios aspectos de cómo se sienten sin riesgo o daños, siendo firme y cauteloso en una circunstancia específica, entonces, en ese punto se dice que la seguridad alude a cualquier espacio de sociedad.

**d) Empatía.** Según Gritti (2018) en la revista claves del poder personal, nos describe que, la empatía está dada por una impresión de, como el individuo podría querer ser visto en su interior, y esto depende de la astucia, la capacidad de tener la opción de sentir, hablar o articular sus pensamientos de manera adecuada con los sentimientos equivalentes o comparativos, colocándose en el lugar del otro individuo de manera correcta con respuestas entusiastas discretamente poderosas. Además, aclara que la empatía es la capacidad de conocer la conducta de los individuos, así como los sentimientos, las necesidades, los problemas que puedan estar atravesando, poniéndose en el lugar del otro individuo, enviando una inclinación solitaria con niveles de comprensión, mostrando consideración y la seguridad de estar más alegre.

**e) Tangibilidad.** Según Paz y Gomez (2016) nos hace mención que, los rasgos tangibles son aspectos claves que impactarán en la seguridad para el plan del artículo o administración, a través de cualidades e inclinaciones con respecto al comprador, de esta manera se toma nota de los propósitos de fortificación para una competitividad superior.

Asimismo, Castellón y Mucha (2014) conceptualizan la tangibilidad como algo genuino que es exhibido por algunos especialistas, considerando la forma en que son las actividades donde el bien o servicio es difícil de sentirlo, de contactarlo, en otras palabras, que lo tangible se convierte en los materiales

de comunicación, el socio, las oficinas, los segmentos de hardware que transmiten retratos de la cercanía o las asociaciones para tener un clima apropiado, siendo tan a menudo como sea posible utilizado para sus servicios hacia al comprador.

## **2.2. ANTECEDENTES**

A nivel Internacional se encuentra las siguientes investigaciones:

Según Cadiz y Urra (2017) en su investigación realizada en Chile sobre gestión municipal aplicado en municipalidades rurales de ñuble. El objetivo principal es Analizar la incidencia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en la eficiencia de la gestión de los gobiernos locales, entre las municipalidades rurales de la Provincia de Ñuble. Se utilizó el modelo de análisis Envolvente de Datos (DEA) en un estudio de tipo transversal, utilizando datos del año 2015 para nivelar las diferencias en tamaño y población de las comunas, se consideraron variables porcentuales y variables per capital. Los autores concluyen que los gobiernos locales poseen facultades y estructuras tan diverso alrededor del mundo, donde teóricamente cuentan con muchas facultades, pero en la práctica no son más que una extensión del gobierno y no logran cumplir sus funciones debido a las bajas transferencias de recursos de parte del gobierno central. Mientras que, por otro lado, los gobiernos locales de Norteamérica cuentan con gran autonomía, tanto para ejercer sus facultades como en materia fiscal.

Según Goyzueta (2016) en su investigación realizada en Bolivia sobre gestión municipal en el municipio de Copacabana. Tuvo como objetivo principal describir los factores y actores de la Gestión Municipal que inciden al Desarrollo Turístico Sustentable en el Municipio de Copacabana en las gestiones 2010 a 2015. El estudio corresponde a un nivel descriptivo correlacional, dado que se determinó la asociación entre variables. Tuvo como muestra a 265 participantes, Utilizo la



encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Con los resultados de la investigación se puede afirmar que la Gestión Municipal es una variable que contribuye al Desarrollo Turístico Sustentable en el Municipio de Copacabana, en la medida que los representantes o actores locales del sector turístico, así como las autoridades municipales son corresponsables de la Gestión Municipal del Turismo y el éxito o fracaso del Desarrollo Turístico a nivel local.

Según Chisaguano (2017) en su investigación realizada en Ecuador sobre calidad de servicio en el distrito metropolitano de Quito. Tuvo como objetivo principal analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo estas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. La investigación presenta un tipo mixta (cualitativa y cuantitativa). La muestra de estudio quedó conformada por 384 usuarios de los servicios dados por el CAU del IESS en el DMQ. Empleándose la encuesta como instrumento. Llegando a la conclusión: Los procesos de atención que persiguen los ciudadanos para lograr tener acceso al servicio brindado por el CAU del IESS, tiende a caracterizarse por poseer una serie de dificultades tanto de tipo estructural como comunicacional y de talento humano, entre el problema estructural se encuentra: Ausencia de espacios para que los usuarios puedan realizar sus colas, extensas colas de espera, excesivo tiempo de espera, falla de monitores de información de turnos, módulo de servicio sin dar atención y falla del sistema.

A nivel nacional se encuentra las siguientes investigaciones:

Según Andia y Sotomayo (2021) en su investigación realizada en Lima sobre Gestión Municipal y Calidad de Servicio en una municipalidad distrital. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021. Es un estudio del tipo aplicada, descriptiva y correlacional, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 55 participantes de la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad. Utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados demuestran que las variables gestión municipal y calidad del servicio público poseen una correlación alta y

significativa, ya que se logró un  $r$  de Pearson de 0,865 y  $p < 0,01$ , por lo que demuestra que al realizar una gestión municipal eficiente se logrará brindar un servicio de calidad al usuario de los diferentes servicios que brinda la municipalidad.

Según Chacón (2021) en su investigación realizada en la ciudad de Pucallpa sobre Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Yarinacocha. Tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali 2020. Es un estudio del tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental y transaccional. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. Utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados del estudio demuestran que 24 (60,0%) de un total de 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha afirman estar de acuerdo con la Calidad de Servicios Públicos de la institución municipal. Y que en promedio 26 (65,0%) de un total de 40 trabajadores afirman estar en de acuerdo con la Gestión Municipal de la institución municipal, por lo tanto, se demuestra que existe relación entre ambas variables.

Según Vega (2016) en su investigación realizada en la ciudad de Trujillo sobre Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Chugay. Tuvo como objetivo principal sustentar como la Gestión municipal influye en la Calidad del servicio público de la municipalidad distrital de Chugay. Es un estudio del tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental y transaccional. La muestra estuvo conformada por 18 directivos de la Municipalidad Distrital de Chugay y 15 representantes de juntas vecinales. Utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados del estudio demuestran que la gestión municipal influye en forma directa y restrictiva en la Calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016, dado que ambas variables califican al mismo nivel medio, y esto da entender que mayormente los recursos destinados a las áreas no son optimizados correctamente, trayendo como consecuencia la limitación de la calidad de los servicios al ciudadano.

A nivel local se encuentra las siguientes investigaciones:

Según Infantes (2022) en su investigación realizada en Tumbes sobre Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital. Tuvo como objetivo principal Determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020. Es un estudio del tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 365 pobladores del distrito. Utilizó la encuesta y la documentación como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados demostraron que la gestión municipal tuvo respuestas de nivel alto con el 53,3% de ellas con una influencia en la calidad del servicio del 49,9% para el nivel alto, del 31,5% para el nivel medio y de 18,6% para el nivel bajo, corroborándose con el cálculo del Rho de Spearman de 0,916 con significación bilateral de 0,000 indicando que existió una relación positiva y directa de asociatividad entre las variables.

Según Tandazo (2022) en su investigación realizada en Tumbes sobre Gestión Municipal en el distrito de Pampas de Hospital. Tuvo como objetivo principal Establecer la relación de la gestión municipal ambiental y el manejo de los residuos sólidos, el Distrito de Pampas de Hospital 2022, Tumbes. Es un estudio del tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 16 Trabajadores de la Oficina Municipal de Medio Ambiente y Salud Pública. Utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados demuestran que existe una relación positiva moderada entre la gestión municipal ambiental y el manejo de los residuos sólidos en el Distrito de Pampas de Hospital 2022, Tumbes; según lo descrito por los trabajadores de la municipalidad en mención. Afirmando entonces que la gestión municipal y gestión de residuos sólidos debe ser integrada entre el alcalde y el director del servicio de limpieza urbana, quienes organizan las actividades necesarias para mantener las mejores condiciones de vida de la población.

Según Condolo (2022) en su investigación realizada en Tumbes sobre Gestión Municipal en el distrito de Pampas de Hospital. Tuvo como objetivo principal Establecer la relación de la gestión municipal ambiental y el manejo de los residuos

sólidos, el Distrito de Pampas de Hospital 2022, Tumbes. Es un estudio del tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 238 organizaciones sociales. Utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados demuestran que la relación que presentan ambas variables en su totalidad es una correlación negativa débil lo que significa que el inadecuado manejo que se realiza del presupuesto participativo a través de la dimensión preparación con la nula comunicación de planes, así como de la dimensión concertación con el incumplimiento de los acuerdos establecidos de igual manera con la dimensión coordinación con una escasa coordinación entre sociedad y niveles de administración y finalmente con la dimensión formalización con el no acatamiento de acuerdos en la fechas establecidas, no implica generalizar también en su conjunto un mal manejo del encargo municipal.

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **TIPO DE ESTUDIO**

En la presente investigación se utilizó el enfoque de tipo cuantitativo. Como indica Hernandez et al. (2014) en este tipo de enfoque se utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías”

Según Tamayo (2012) es descriptiva dado que se utiliza para registrar, describir, interpretar y analizar el proceso de los fenómenos, las conclusiones se basan en el objeto de estudio, ya sea, personas, familias, cosas, siempre se detalla de manera presente.

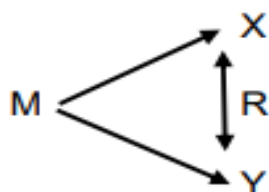
Se plantea como transversal, pues las variables del estudio se midieron en un momento determinado, pues, como manifiesta Hernández et al. (2014) los estudios de correlación recolectan datos en un punto temporal para toda la muestra, para caracterizar variables y analizar su ocurrencia y asociación en un determinado momento

La investigación correlacional, presenta como objetivo medir la relación que existe entre dos o más variables, en un contexto dado. Intenta determinar si hay una correlación, el tipo de correlación y su grado o intensidad. Arias (2016)

##### **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Corresponde al diseño no experimental, de corte transversal. Según Hernandez et al. (2014) refieren que la investigación que se realiza se da sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre

otras variables; es transversal, dado que, la investigación tiene como propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.



**Donde:**

M: Muestra constituida por colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

X: Variable Independiente: Gestión Municipal

Y: Variable Dependiente: Calidad de servicios

R: Es la correlación entre las variables

### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **POBLACIÓN**

Según Arias (2016) define a la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales será extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” La población para esta investigación estará conformada por 35 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, información obtenida por la oficina de recursos humanos de la Municipalidad.

#### **MUESTRA**

La muestra será igualitaria a la población es decir que está constituida por 35 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. Empleándose la población muestral. Según Arias (2016) define a la muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

### **3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los métodos por utilizar en la presente investigación serán los siguientes:

- a) Descriptivo: Por qué; se planea difundir, examinar, describir y recoger los resultados obtenidos por la muestra, así como decidir la relación entre las variables de la investigación.
- b) Inductivo – deductivo: Por qué, se trabajará en el recojo de la información con respecto a la realidad problemática desde un punto de vista Nacional, Internacional y local, esto con el principal objetivo de identificar el comportamiento de las variables de estudios.

#### **TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Según Bernal (2010) para el presente trabajo se utilizará la siguiente técnica:

Encuesta: Se diseñará un cuestionario para ambas variables Gestión Municipal y Calidad de servicios, aplicándose a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla

#### **INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Cuestionario: Se diseñará un cuestionario por variable y las preguntas corresponderán a sus propios indicadores con diferentes alternativas en escala de Likert que será aplicado a los trabajadores determinados en la muestra.

### **3.4. PROCESAMIENTOS DE DATOS.**

Los datos necesarios para esta investigación serán recogidos realmente por el científico. Con respecto a la información documental y el material bibliográfico, se recogerá de los escritos bibliográficos, artículos académicos en las bibliotecas de las universidades cercanas, distribuciones y diferentes registros obtenidos por medio de Internet, para ello se utilizarán las fichas bibliográficas; donde se

despachará esta información, para la recolección de información por parte de la muestra, se aplicará la técnica de encuesta.

Para el manejo de nuestra información se utilizará el programa estadístico SPSS V25, introduciendo los resultados en una tabla de frecuencias y figuras. Para analizar los resultados que se obtenga en esta investigación, se utilizarán la estadística descriptiva, para describir la información de las tablas y/o figuras. A la luz de estos datos, la discusión se fundamentará en la estructura y el fundamento teórico que permitirá responder a la pregunta general, contrastar las hipótesis y establecer la relación que existe entre Gestión municipal y Calidad de servicios.

### **3.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

#### **HIPÓTESIS GENERAL**

- a) Existe incidencia positiva entre gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.

#### **HIPÓTESIS ESPECIFICAS**

- a) Existe incidencia positiva entre planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.
- b) Existe incidencia positiva entre organización y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.
- c) Existe incidencia positiva entre dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.
- d) Existe incidencia positiva entre control y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.



### 3.6. VARIABLES

Variable Independiente: Gestión Municipal

Variable Dependiente: Calidad de servicio

### 3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN MUNICIPAL

##### DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Para Gárete (2017) La gestión municipal puede ser entendida como la organización y el manejo de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos por parte de la municipalidad para proporcionar a los distintos sectores de la población los satisfactores e sus respectivas necesidades de naturaleza individual y colectiva, y estimular sus potencialidades de desarrollo local.

##### DEFINICIÓN OPERACIONAL

La gestión municipal se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 12 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S)= 5, Casi siempre (CS)= 4, a veces (AV) = 3, Casi nunca (CN)= 2 y Nunca (N)= 1; esto será aplicado a 35 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**Tabla 1: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Gestión Municipal**

| Dimensiones   | Indicadores              | Ítems    |
|---------------|--------------------------|----------|
| Planificación | Metas                    | 1,2,3    |
|               | Equipamiento             |          |
| Organización  | Gestión                  | 4,5,6    |
|               | Organigrama              |          |
|               | Recursos humanos         |          |
| Dirección     | Asignaciones             | 7,8,9    |
|               | Liderazgo                |          |
|               | Comunicación             |          |
| Control       | Resolución de conflictos | 10,11,12 |
|               | Supervisión              |          |
|               | Evaluación               |          |
|               | Monitoreo                |          |

Fuente: Cuestionario

## VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL

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

### DEFINICIÓN OPERACIONAL

La calidad de servicio se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 12 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S)= 5, Casi siempre (CS)= 4, a veces (AV) = 3, Casi nunca (CN)= 2 y Nunca (N)= 1; esto será aplicado a 35 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**Tabla 2: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Calidad de servicio**

| Dimensiones            | Indicadores                                | Ítems    |
|------------------------|--------------------------------------------|----------|
| Confiabilidad          | Apariencia del personal                    | 1,2,3    |
|                        | Equipamientos                              |          |
|                        | Facilidad Físicas                          |          |
| Empatía                | Calidad                                    | 4,5,6    |
|                        | Comprensión de las necesidades             |          |
|                        | Atención personalizada                     |          |
| Capacidad de Respuesta | Empatía                                    | 7,8,9    |
|                        | Desempeño                                  |          |
|                        | Servicio oportuno                          |          |
| Seguridad              | Credibilidad                               | 10,11,12 |
|                        | Agilidad                                   |          |
|                        | Preocupación del personal por sus clientes |          |

**Fuente: Cuestionario**

## IV. RESULTADOS

### 4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

**Tabla 3: Nivel de frecuencia de la variable Gestión Municipal**

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto  | 28         | 80         |
| Medio | 7          | 20         |
| Bajo  | 0          | 0          |
| Total | 35         | 100        |

**Descripción:**

En la tabla 3 revela que 28 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla están de acuerdo en que la Gestión Municipal se realiza a un nivel alto, lo que representa el 80% del total de la muestra encuestada. Por otra parte, 7 clientes, es decir, el 20% de la muestra encuestada, mencionan que la Gestión Municipal se realiza a un nivel medio, y ningún colaborador menciona que la Gestión Municipal se realiza a un nivel bajo.

**Tabla 4: Nivel de frecuencia de la dimensión Planificación**

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto  | 22         | 62,9       |
| Medio | 13         | 37,1       |
| Bajo  | 0          | 0          |
| Total | 35         | 100        |

**Descripción:**

En la tabla 4 revela que 22 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla están de acuerdo en que la Planificación se realiza a un nivel alto, lo que representa el 62,9% del total de la muestra encuestada. Por otra parte, 13 clientes,

es decir, el 37,1% de la muestra encuestada, mencionan que la Planificación se realiza a un nivel medio, y ningún colaborador menciona que la Planificación realiza a un nivel bajo.

**Tabla 5: Nivel de frecuencia de la dimensión Organización**

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto  | 29         | 82,9       |
| Medio | 6          | 17,1       |
| Bajo  | 0          | 0          |
| Total | 35         | 100        |

**Descripción:**

En la tabla 5 revela que 29 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla están de acuerdo en que la Organización se realiza a un nivel alto, lo que representa el 82,9% del total de la muestra encuestada. Por otra parte, 7 clientes, es decir, el 17,1% de la muestra encuestada, mencionan que la Organización se realiza a un nivel medio, y ningún colaborador menciona que la Organización se realiza a un nivel bajo.

**Tabla 6: Nivel de frecuencias de la dimensión Dirección**

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto  | 22         | 62,9       |
| Medio | 13         | 37,1       |
| Bajo  | 0          | 0          |
| Total | 35         | 100        |

**Descripción:**

En la tabla 6 revela que 22 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla están de acuerdo en que la Dirección se realiza a un nivel alto, lo que representa el 62,9% del total de la muestra encuestada. Por otra parte, 13 clientes, es decir, el 37,1% de la muestra encuestada, mencionan que la Dirección se realiza a un nivel medio, y ningún colaborador menciona que la Dirección se realiza a un nivel bajo.

**Tabla 7: Nivel de frecuencia de la dimensión Control**

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto  | 24         | 68,6       |
| Medio | 11         | 31,4       |
| Bajo  | 0          | 0          |
| Total | 35         | 100        |

**Descripción:**

En la tabla 7 revela que 24 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla están de acuerdo en que el control se realiza a un nivel alto, lo que representa el 68,6% del total de la muestra encuestada. Por otra parte, 11 clientes, es decir, el 31,4% de la muestra encuestada, mencionan que la control se realiza a un nivel medio, y ningún colaborador menciona que el control se realiza a un nivel bajo.

**Tabla 8: Nivel de frecuencia de la Variable Calidad de servicio**

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto  | 30         | 85,7       |
| Medio | 5          | 14,3       |
| Bajo  | 0          | 0          |
| Total | 35         | 100        |

**Descripción:**

En la tabla 8 revela que 30 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla están de acuerdo en que la calidad de servicio se realiza a un nivel alto, lo que representa el 85,7% del total de la muestra encuestada. Por otra parte, 5 clientes, es decir, el 14,3% de la muestra encuestada, mencionan que la calidad de servicios se realiza a un nivel medio, y ningún colaborador menciona que la calidad de servicio se realiza a un nivel bajo.

**Tabla 9: Nivel de frecuencia de la dimensión Confiabilidad**

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto  | 23         | 65,7       |
| Medio | 12         | 34,3       |
| Bajo  | 0          | 0          |
| Total | 35         | 100        |

**Descripción:**

En la tabla 9 revela que 23 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla están de acuerdo en que la confiabilidad esta en un nivel alto, lo que representa el 65,7% del total de la muestra encuestada. Por otra parte, 5 clientes, es decir, el 34,3% de la muestra encuestada, mencionan que la confiabilidad se realiza a un nivel medio, y ningún colaborador menciona que la confiabilidad se realiza a un nivel bajo.

**Tabla 10: Nivel de frecuencia de la dimensión Empatía**

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto  | 18         | 51,4       |
| Medio | 17         | 48,6       |
| Bajo  | 0          | 0          |
| Total | 35         | 100        |

**Descripción:**

En la tabla 10 revela que 18 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla están de acuerdo en que la empatia esta en un nivel alto, lo que representa el 51,4% del total de la muestra encuestada. Por otra parte, 17 clientes, es decir, el 48,6% de la muestra encuestada, mencionan que la empatia se realiza a un nivel medio, y ningún colaborador menciona que la empatia se realiza a un nivel bajo.

**Tabla 11: Nivel de frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta**

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto  | 23         | 65,7       |
| Medio | 12         | 34,3       |
| Bajo  | 0          | 0          |
| Total | 35         | 100        |

**Descripción:**

En la tabla 11 revela que 23 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla están de acuerdo en que la capacidad de respuesta esta en un nivel alto, lo que representa el 51,4% del total de la muestra encuestada. Por otra parte, 12 clientes, es decir, el 34,3% de la muestra encuestada, mencionan que la capacidad de respuesta se realiza a un nivel medio, y ningún colaborador menciona que la capacidad de respuesta se realiza a un nivel bajo.

**Tabla 12: Nivel de frecuencia de la dimensión Seguridad**

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto  | 17         | 48,6       |
| Medio | 18         | 51,4       |
| Bajo  | 0          | 0          |
| Total | 35         | 100        |

**Descripción:**

En la tabla 12 revela que 17 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla están de acuerdo en que la seguridad esta en un nivel alto, lo que representa el 48,6% del total de la muestra encuestada. Por otra parte, 18 clientes, es decir, el 51,4% de la muestra encuestada, mencionan que la seguridad se realiza a un nivel medio, y ningún colaborador menciona que la seguridad se realiza a un nivel bajo.

## 4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD Y CORRELACIÓN

**Tabla 13: Prueba de normalidad de las variables e indicadores.**

|                        | Shapiro-Wilk |    |      |
|------------------------|--------------|----|------|
|                        | Estadístico  | gl | Sig. |
| Gestión Municipal      | ,973         | 35 | ,527 |
| Planificación          | ,924         | 35 | ,004 |
| Organización           | ,915         | 35 | ,000 |
| Dirección              | ,948         | 35 | ,002 |
| Control                | ,933         | 35 | ,000 |
| Confiabilidad          | ,920         | 35 | ,001 |
| Empatía                | ,941         | 35 | ,059 |
| Capacidad de respuesta | ,932         | 35 | ,033 |
| Seguridad              | ,897         | 35 | ,003 |
| Calidad de Servicio    | ,935         | 35 | ,041 |

### Descripción:

La tabla 13 indica que hay valores  $P > 0,05$  que indican que los datos sí siguen una distribución normal; en estos casos, se empleará la prueba de correlación de Pearson para muestras relacionadas. Del mismo modo, los valores  $P < 0,05$  indican que los datos no siguen una distribución normal; en este caso, se utilizará la prueba de correlación de Spearman para intentar verificar las hipótesis propuestas.

Dado que el tamaño de la muestra de este estudio es inferior a 50, en este caso se aplicará la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

**Tabla 14: Prueba de correlación para las variables de Gestión Municipal y Calidad de Servicio**

|                          |                        | Calidad de Servicio |
|--------------------------|------------------------|---------------------|
| <b>Gestión municipal</b> | Correlación de Pearson | ,785**              |
|                          | Sig. (bilateral)       | ,000                |
|                          | N                      | 30                  |

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



**Descripción:**

La tabla 14 demuestra la relación entre la Gestión municipal y la calidad de servicios comparando los resultados de las hipótesis. La hipótesis afirmativa, que sugiere una asociación positiva entre ambas, se acepta, mientras que la hipótesis nula se rechaza, según las pruebas estadísticas. Así se desprende de la fuerte correlación positiva y del valor rho de Pearson de 0,785.

**Tabla 15: Prueba de correlación para la dimensión Planificación y la variable Calidad de Servicio**

|                      |                         | <b>Calidad de Servicio</b> |
|----------------------|-------------------------|----------------------------|
| <b>Planificación</b> | Correlación de Spearman | ,704**                     |
|                      | Sig. (bilateral)        | ,000                       |
|                      | N                       | 35                         |

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

**Descripción:**

La tabla 15 demuestra la relación entre la Planificación y la calidad de servicios comparando los resultados de las hipótesis. La hipótesis afirmativa, que sugiere una asociación positiva entre ambas, se acepta, mientras que la hipótesis nula se rechaza, según las pruebas estadísticas. Así se desprende de la fuerte correlación positiva y del valor rho de Pearson de 0,704.

**Tabla 16: Prueba de correlación para la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicios**

|                     |                         | <b>Calidad de Servicio</b> |
|---------------------|-------------------------|----------------------------|
| <b>Organización</b> | Correlación de Spearman | ,458**                     |
|                     | Sig. (bilateral)        | ,006                       |
|                     | N                       | 35                         |

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

**Descripción:**

La tabla 16 demuestra la relación entre la Organización y la calidad de servicios comparando los resultados de las hipótesis. La hipótesis afirmativa, que sugiere una asociación positiva entre ambas, se acepta, mientras que la hipótesis nula se rechaza, según las pruebas estadísticas. Así se desprende de la moderada correlación positiva y del valor rho de Pearson de 0,458.

**Tabla 17: Prueba de correlación para la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicios**

|                  |                         | <b>Calidad de Servicio</b> |
|------------------|-------------------------|----------------------------|
| <b>Dirección</b> | Correlación de Spearman | ,466**                     |
|                  | Sig. (bilateral)        | ,005                       |
|                  | N                       | 35                         |

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

**Descripción:**

La tabla 17 demuestra la relación entre la Dirección y la calidad de servicios comparando los resultados de las hipótesis. La hipótesis afirmativa, que sugiere una asociación positiva entre ambas, se acepta, mientras que la hipótesis nula se rechaza, según las pruebas estadísticas. Así se desprende de la moderada correlación positiva y del valor rho de Pearson de 0,466.

**Tabla 18: Prueba de correlación para la dimensión Control y la variable Calidad de servicios**

|                |                         | <b>Calidad de Servicio</b> |
|----------------|-------------------------|----------------------------|
| <b>Control</b> | Correlación de Spearman | ,463**                     |
|                | Sig. (bilateral)        | ,005                       |
|                | N                       | 35                         |

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

## **Descripción:**

La tabla 18 demuestra la relación entre el control y la calidad de servicios comparando los resultados de las hipótesis. La hipótesis afirmativa, que sugiere una asociación positiva entre ambas, se acepta, mientras que la hipótesis nula se rechaza, según las pruebas estadísticas. Así se desprende de la moderada correlación positiva y del valor rho de Pearson de 0,463.

### **4.3. DISCUSIÓN**

Pasamos a la interpretación de la discusión del estudio, que se basa en la comparación de estudios anteriores sobre Gestión municipal y calidad de servicios presentados en tesis, documentos de referencia y publicaciones académicas. Para ello, se procesaron los datos recogidos de la muestra y los estadísticos descriptivos mediante el software SPSS V25, obteniéndose conclusiones que contrastan las hipótesis tanto general como específicas.

**OBJETIVO GENERAL:** La gestión municipal y la calidad de servicios tienen un vínculo estadístico alto, como se desprende del resultado de la prueba de correlación de Pearson de la tabla 14, que es de 0,785 para las muestras relacionadas, estos resultados son similares a los obtenidos en la investigación realizada por los autores Andía y Blanco (2021) A partir de la obtención de una  $r$  de Pearson de 0,865 y  $p < 0,01$  para las variables administración municipal y calidad del servicio público, concluyen que existe una asociación fuerte y estadísticamente significativa entre ellas. Se determina que los clientes de los diversos servicios ofrecidos por el municipio recibirán un servicio de alta calidad por parte del municipio con una administración municipal eficaz. De igual manera Camarena (2022) demuestra que el grado de correlación, determinado por el valor obtenido, es de 0,551 y el valor del nivel de significación es de 0,000, lo que indica que es positiva, directa y moderada. Por lo tanto, se confirma que la calidad del servicio de la Municipalidad de Caleta de Carquín está estrechamente correlacionada con la administración municipal.

**OBJETIVO ESPECIFICO N° 01:** La planificación y la calidad de servicios tienen un vínculo estadístico alto, como se desprende del resultado de la prueba de correlación de spearman de la tabla 15, que es de 0,704 para las muestras

relacionadas, estos resultados son similares a los obtenidos en la investigación realizada por Cueva (2023) quien comenta que a partir de las respuestas dadas por los participantes, se ha concluido que el municipio de Madre de Dios tiene un nivel de planificación regular, obteniendo una valoración del 53,3%. Con un nivel de confianza del 95%, los resultados inferenciales muestran una conexión positiva (coeficiente rho de 0,630) entre la planificación y la calidad del servicio. Además, se encontró un valor p inferior a 0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados implican que la CS ofrecida por la municipalidad de Madre de Dios mejorará cuando mejore la planificación.

**OBJETIVO ESPECIFICO N°02:** La organización y la calidad de servicios tienen un vínculo estadístico moderado, como se desprende del resultado de la prueba de correlación de spearman de la tabla 16, que es de 0,458 para las muestras relacionadas, estos resultados son similares a los obtenidos en la investigación realizada por Fabian (2020) quien comenta que la organización y el nivel de atención brindado a los residentes en la municipalidad distrital de Los Olivos en 2020 están relacionados. La prueba estadística arroja un coeficiente de,370\*\*, situándose en el rango positivo bajo. En este caso, el valor de significación es  $p = 0,001 < 0,0$ . En consecuencia, es importante recordar que cada miembro de la institución municipal es responsable de llevar a cabo la gestión municipal, que se basa en el bienestar y la satisfacción del usuario, o ciudadano. En consecuencia, toda actividad debe cumplir los altos estándares que la población no sólo exige, sino que también merece.

**OBJETIVO ESPECIFICO N°03:** La dirección y la calidad de servicios tienen un vínculo estadístico moderado, como se desprende del resultado de la prueba de correlación de spearman de la tabla 17, que es de 0,466 para las muestras relacionadas, estos resultados son similares a los obtenidos en la investigación realizada por Vasquez (2021) El valor del coeficiente de correlación, que fue equivalente a 0,533, indica una conexión positiva significativa entre los aspectos de gestión, lo que apoya la asociación igualmente favorable entre dirección y calidad de servicio. No obstante, se aceptó la hipótesis específica planteada, ya que el valor sig. bilateral alcanzado fue de 0,000, inferior al margen de error de 0,05.

**OBJETIVO ESPECIFICO N° 04:** El control y la calidad de servicios tienen un vínculo estadístico moderado, como se desprende del resultado de la prueba de correlación de spearman de la tabla 18, que es de 0,463 para las muestras relacionadas, estos resultados son similares a los obtenidos en la investigación realizada por Cueva (2023) Según el estudio, el 52,7% de los trabajadores del municipio de Madre de Dios cree que el control es regular. Con un nivel de confianza del 95%, los resultados inferenciales mostraron una correlación moderadamente positiva (coeficiente rho de 0,518) entre control y CS. Además, se descubrió un valor p inferior a 0,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula. Estos resultados sugieren que se alcanzará una mayor CS cuando mejore la organización del municipio de Madre de Dios. Por lo tanto, para garantizar que los residentes reciban una prestación de servicios óptima y satisfactoria, es imperativo que se tomen medidas para mejorar el control interno y la gestión en la municipalidad.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que, si existe relación entre la Gestión municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. Utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Pearson, obteniendo el valor de ( $p=0,000<0,01$ ), con un  $r_s = 0,785$  en un nivel alto de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación general formulada.
2. Se determinó que, si existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. Utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor de ( $p=0,000<0,01$ ), con un  $r_s = 0,704$  en un nivel alto de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación general formulada
3. Se determinó que, si existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. Utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor de ( $p=0,006<0,01$ ), con un  $r_s = 0,458$  en un nivel moderado de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación general formulada
4. Se determinó que, si existe relación entre la Dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. Utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor de ( $p=0,005<0,01$ ), con un  $r_s = 0,466$  en un nivel moderado de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación general formulada.
5. Se determinó que, si existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. Utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor de ( $p=0,005<0,01$ ), con un  $r_s = 0,463$  en

un nivel moderado de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación general formulada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se debe aplicar una formación continua a los colaboradores, que les ayude a desarrollar las habilidades y capacidades necesarias para mantener el nivel de gestión municipal y la calidad del servicio. Para ello, es fundamental que apliquen un programa de formación personal basado en parámetros de calidad del servicio y adaptado a sus necesidades individuales.
2. Las autoridades deber realizar reglamentos precisos y acordes con las funciones y obligaciones del personal para mejorar la planificación de la Gestión Municipal. El establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación también es crucial para controlar el rendimiento y calibrar el impacto de los servicios prestados. Estas tecnologías ofrecerán datos útiles que podrán utilizarse para señalar las áreas problemáticas, orientar las decisiones y garantizar el calibre de la prestación de servicios municipales. Del mismo modo, animar a los empleados a participar activamente en la toma de decisiones y cultivar una cultura de mejora continua puede impulsar la eficacia y la eficiencia de la Gestión Municipal.
3. La optimización de los procedimientos administrativos y la mejora de la eficiencia de las organizaciones gubernamentales locales son fundamentales para lograr una prestación de servicios superior. Ello sugiere mejorar la coordinación interna y la organización, lo que permitirá prestar servicios más eficientes y satisfactorios a la población.
4. Dado que la colaboración produce mejores resultados y que un equipo es más eficaz que sus componentes, se aconseja fomentar constantemente el trabajo en equipo dentro de la institución. El trabajo en equipo también se considera un elemento decisivo para mejorar los procedimientos administrativos. Del mismo modo, para mejorar la dirección, se aconseja mantener abiertas las líneas de comunicación con los miembros del personal a través de reuniones individuales, en las que puedan expresar sus necesidades y los detalles pertinentes.



5. Deben fomentarse mejoras que faciliten la adopción de sistemas de control y seguimiento directamente vinculados a las condiciones de calidad del servicio, lo que redundará en beneficio del director general. Además, se recomienda programar reuniones periódicas en las que se realice una evaluación y revisión exhaustiva de los objetivos establecidos por el municipio. Estas reuniones permitirán identificar las áreas que necesitan mejoras, aplicar las modificaciones necesarias, mantener la determinación de cumplir los objetivos y fomentar el progreso continuo de los servicios prestados al municipio. mejora continua de los servicios prestados al municipio.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Amaru, A. C. (2014). *Fundamentos de administración: Teoría general y proceso administrativo*. Mexico: Pearson.

- Ancajima Condolo, S. R. (2022). Presupuesto Participativo y la Gestión Municipal en la Provincia de Tumbes, 2021. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.
- Arellano Cueva, R. (2015). *Marketing*. Mexico: Mc Graw hill.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta. Edición*. Caracas: Episteme.
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión municipal*. CIMA. <https://doi.org/978-987-1285-52-5>
- Arturo. (30 de Octubre de 2015). *Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia*. CreceNegocios: <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Ayala Andia, D. A., & Blanco Sotomayor, R. A. (2021). Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Balart Gritti, M. J. (2018). La empatía: La clave para conectar con los demás. *Claves del poder personal*, 86-87.
- Balladares Tandazo, J. A. (2022). Gestión municipal ambiental en el manejo de los residuos sólidos en el Distrito de Pampas de Hospital 2022, Tumbes. (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson Educación .
- Briceño Vega, Y. (2016). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Cabanillas Terrones, L. A. (2016). Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la municipalidad distrital de sorochuco, en el periodo 2013 - 2014. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

- Casermeiro de Goytia, M. B. (2015). *La calidad en los servicios públicos*. Mexico: Gobierno de Salta.
- Castillón Ayllón, C., & Cochachi Mucha, J. F. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la marisquería punta sal del distrito de El Tambo – Huancayo, periodo 2013*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Cuellar Camarena, W. I. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin. (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión, Huacho.
- Cueva Huamani, L. C. (2023). *Gestión municipal y calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023. (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Cueva Huamani, L. C. (2023). *Gestión municipal y calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023. (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Diaz Fernández, M. J. (2015). *Atención básica al cliente. Manual teórico*. Madrid: CEP S.L.
- Estrada Cuno, S. (2019). *Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad provincial de cotobambas. (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de San Antonio ABAB, Cusco.
- Fabian Rios, P. P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020. (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Gonzales Cadiz, J., & Martinez Urra, J. (2017). *Análisis de la gestión municipal y la implicancia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en su eficiencia. El caso de las municipalidades rurales de Ñuble. (Tesis de titulación)*. Universidad del Bio Bio, Chillán, Chile.

- Goyzueta Cordero, A. (2016). La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo turístico sustentable Estudio de caso: Municipio de Copacabana 2010 - 2015. (*Tesis de Maestría*). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.
- Hernández Aguilar, O. (Enero de 2016). La autonomía municipal en el constitucionalismo latinoamericano: realidad y perspectivas en el caso de Cuba. *Cuestiones constitucionales*(30), 92 - 122.
- Hernandez, S., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huertas Rodriguez, I. (26 de Setiembre de 2017). *Beneficios de una buena atención al cliente*. Blog Software en la Nube: <http://nube.villanett.com/2017/09/26/beneficios-una-buena-atencion-al-cliente/>
- Hurtado Villanueva, A., & Gonzales Vallejos, R. E. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Tecnológica ESPOL* , 28(4), 110 - 118.
- Navarro Gárete, o. (2017). *ABC del gobierno municipal*. IDM.
- Orozco, G. (2018). El concepto de la seguridad. *Cidob*, 161-180.
- Pardo, D. (10 de Agosto de 2017). *Consecuencias de una mala atención al cliente*. Integriaims: <https://integriaims.com/mala-atencion-al-cliente/>
- Paz, R. C., & Gomez, D. G. (2016). *Productividad y Competitividad*. Mar de plata: Facultad de Ciencias Economicas y Sociales.
- Ramírez Infantes, C. J. (2022). Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.
- Sueiro, G. (2019). ¿Que es confiabilidad? *Webinar Confiabilidad.net*.
- Suller Equenda, N. (3 de Marzo de 2015). *Instrumentos de gestión municipal*. Cecudha: <http://ce cudha.blogspot.com/2008/03/instrumentos-de-gestion-municipal.html>

- Tamayo Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación científica*. Mexico: Limusa S.A.
- Tang Chacón, J. K. (2021). La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Yarinacocha, departamento de Ucayali 2020. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú.
- Tapia Cruz, M. O. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Punto. *Comuni@cción*, 7(1), 5 - 15.
- Tonato Chisaguano, B. V. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 - 2016. (*Tesis de Maestría*). Instituto de altos estudios nacionales, Quito, Ecuador.
- Torres Tello, S. (2015). *Diagnóstico de la gestión Municipal*. Ministerio de Economía y Finanzas.
- Triana, M. Y. (2018). La Planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el Departamento de Cundinamarca. (*Tesis de Maestría*). Universidad Santo Tomás, Bogota.
- Vasquez Pezo, J. V. (2021). Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

| Variable                                     | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dimensiones   | Indicadores                                                                                        | Ítems    |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Variable Independiente:<br>Gestión Municipal | Para Gárete (2017) La gestión municipal puede ser entendida como la organización y el manejo de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos por parte de la municipalidad para proporcionar a los distintos sectores de la población los satisfactores e sus respectivas necesidades de naturaleza individual y colectiva, y estimular sus potencialidades de desarrollo local. | La gestión municipal se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 12 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S)= 5, Casi siempre (CS)= 4, a veces (AV) = 3, Casi nunca (CN)= 2 y Nunca (N)= 1; esto será aplicado a 35 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla | Planificación | Metas                                                                                              | 1,2,3    |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Organización  | Equipamiento<br>Gestión<br>Organigrama<br>Recursos humanos                                         | 4,5,6    |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dirección     | Asignaciones<br>Liderazgo<br>Comunicación<br>Resolución de conflictos<br>Supervisión<br>Evaluación | 7,8,9    |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Control       | Monitoreo                                                                                          | 10,11,12 |

| Variable                                     | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dimensiones            | Indicadores                                                                                           | Ítems    |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Variable dependiente:<br>Calidad de servicio | Según Tonato (2017) hay calidad cuando el producto satisface totalmente la necesidad de los clientes y este no busca otro producto porque ha encontrado en el mismo lo que requería, por lo tanto, cuando hay calidad hay satisfacción y hay expectativas de querer volver a utilizar el mismo, además cuando hay calidad en el producto, es porque hubo antes calidad en el proceso. Finalmente, todo es una cadena que se trabaja adecuadamente, entonces se puede calificar con el término "calidad". | La calidad de servicio se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 12 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S)= 5, Casi siempre (CS)= 4, a veces (AV) = 3, Casi nunca (CN)= 2 y Nunca (N)= 1; esto será aplicado a 35 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla | Confiabilidad          | Apariencia del personal<br>Equipamientos<br>Facilidad Físicas<br>Calidad                              | 1,2,3    |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Empatía                | Comprensión de las necesidades<br>Atención personalizada<br>Empatía                                   | 4,5,6    |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Capacidad de respuesta | Desempeño Servicio oportuno<br>Credibilidad<br>Agilidad<br>Preocupación del personal por sus clientes | 7,8,9    |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Seguridad              |                                                                                                       | 10,11,12 |

## Anexo 2: Matriz de consistencia

| PROBLEMA                                                                                                                              | OBJETIVOS                                                                                                                               | HIPÓTESIS                                                                                                                           | METODOLOGÍA                     |                                                                          |                                           |          |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------|--------|
| Problema General                                                                                                                      | Objetivo General                                                                                                                        | Hipótesis General                                                                                                                   | Variable 1: Gestión Municipal   |                                                                          |                                           |          |        |
| Problemas Específicos                                                                                                                 | Objetivos Específicos                                                                                                                   | Hipótesis Específicos                                                                                                               | Dimensiones                     | Indicadores                                                              | Instrumento                               | Ítems    | Escala |
| ¿Cuál es el nivel de incidencia de gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023? | Determinar el nivel de incidencia de gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. | Existe incidencia positiva entre gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. | Dimensiones                     | Metas                                                                    | Encuesta aplica a colaboradores           | 1,2,3    | Likert |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                         |                                                                                                                                     | Planificación                   | Equipamiento                                                             |                                           |          |        |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                         |                                                                                                                                     | Organización                    | Gestión<br>Organigrama<br>Recursos humanos                               |                                           |          |        |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                         |                                                                                                                                     | Dirección                       | Asignaciones<br>Liderazgo<br>Comunicación                                |                                           | 4,5,6    |        |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                         |                                                                                                                                     | Control                         | Resolución de conflictos<br>Supervisión<br>Evaluación<br>Monitoreo       |                                           | 7,8,9    |        |
| ¿Cuál es el nivel de incidencia de planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023?     | Describir el nivel de incidencia de planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023       | Existe incidencia positiva entre planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023..    |                                 |                                                                          |                                           | 10,11,12 |        |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                         |                                                                                                                                     | Variable 2: Calidad de servicio |                                                                          |                                           |          |        |
| Problemas Específicos                                                                                                                 | Objetivos Específicos                                                                                                                   | Hipótesis Específicos                                                                                                               | Dimensiones                     | Indicadores                                                              | Instrumento                               | Ítems    | Escala |
| ¿Cuál es el nivel de incidencia de organización y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023?      | Identificar el nivel de incidencia de organización y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.     | Existe incidencia positiva entre organización y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.      | Confiabilidad                   | Apariencia del personal<br>Equipamientos<br>Facilidad Físicas<br>Calidad | Encuesta aplica a usuarios de la empresa. | 4,5,6    | Likert |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                         |                                                                                                                                     | Empatía                         | Comprensión de las necesidades<br>Atención personalizada<br>Empatía      |                                           |          |        |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                         |                                                                                                                                     | Capacidad de respuesta          | Desempeño<br>Servicio oportuno<br>Credibilidad<br>Agilidad               |                                           |          |        |
| ¿Cuál es el nivel de incidencia de dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023?         | Determinar el nivel de incidencia de dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023          | Existe incidencia positiva entre dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.         | Seguridad                       | Preocupación del personal por sus clientes<br>Apariencia del personal    |                                           | 7,8,9    |        |
| ¿Cuál es el nivel de incidencia de control y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023?           | Comprender el nivel de incidencia de control y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.           | Existe incidencia positiva entre control y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.           |                                 |                                                                          |                                           | 10,11,12 |        |



### Anexo 3: Cuestionario para evaluar la incidencia de la Gestión municipal en la Calidad de servicio

#### Estimado (a) Participante:

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información del nivel de incidencia de gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.

La información se utilizará para un trabajo de investigación; este cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicho estudio. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta entidad.

#### Indicación:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (x) en el casillero que considere conveniente según la escala que se propone; cuyo orden consiste en:

|                |                     |                   |                        |                   |
|----------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------------|
| <b>1=Nunca</b> | <b>2=Casi Nunca</b> | <b>3= A veces</b> | <b>4= Casi Siempre</b> | <b>5= Siempre</b> |
|----------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------------|

| N°                   | Ítems                                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>PLANIFICACIÓN</b> |                                                                                                       |   |   |   |   |   |
| 1                    | ¿Las metas establecidas se logran de acuerdo a lo planificado?                                        |   |   |   |   |   |
| 2                    | ¿Considera usted que la institución tiene equipamiento óptimo para la realización de sus actividades? |   |   |   |   |   |
| 3                    | ¿Percibe usted que la entidad aplica una adecuada gestión?                                            |   |   |   |   |   |
| <b>ORGANIZACIÓN</b>  |                                                                                                       |   |   |   |   |   |
| 4                    | ¿Cree usted que el organigrama establecido en la institución esta adecuado correctamente?             |   |   |   |   |   |
| 5                    | ¿Considera que el recurso humano es el idóneo dentro de la institución?                               |   |   |   |   |   |
| 6                    | ¿Cree usted que las asignaciones de obligaciones están correctamente distribuidas?                    |   |   |   |   |   |

| DIRECCIÓN              |                                                                                                                              |  |  |  |  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 7                      | ¿Siente usted que los directivos aplican un buen liderazgo?                                                                  |  |  |  |  |
| 8                      | ¿La comunicación dentro de la institución es la adecuada?                                                                    |  |  |  |  |
| 9                      | ¿Son capacitado periódicamente en lo que respecta a resolución de conflictos?                                                |  |  |  |  |
| CONTROL                |                                                                                                                              |  |  |  |  |
| 10                     | ¿Percibe usted que el actuar de la empresa es ético?                                                                         |  |  |  |  |
| 11                     | ¿Son evaluados constantemente por los supervisores?                                                                          |  |  |  |  |
| 12                     | ¿Los directivos monitorea las actividades que realiza regularmente?                                                          |  |  |  |  |
| CONFIABILIDAD          |                                                                                                                              |  |  |  |  |
| 13                     | ¿Para usted el personal de la empresa esta correctamente uniformado y es fácil de identificar?                               |  |  |  |  |
| 14                     | ¿Existe un adecuado equipamiento en todas las áreas del establecimiento?                                                     |  |  |  |  |
| 15                     | ¿Cree usted que se podría desplazar con facilidad dentro de las instalaciones de la entidad?                                 |  |  |  |  |
| EMPATÍA                |                                                                                                                              |  |  |  |  |
| 16                     | ¿Considera que los servicios destinados a los usuarios son de buena calidad?                                                 |  |  |  |  |
| 17                     | ¿Cree usted que la empresa se preocupa por las necesidades de los usuarios?                                                  |  |  |  |  |
| 18                     | ¿Considera que la empresa suele brindar una atención personalizada a todos sus usuarios?                                     |  |  |  |  |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA |                                                                                                                              |  |  |  |  |
| 19                     | ¿Cree usted que el personal suele escuchar las necesidades de los usuarios y brinda una adecuada atención para satisfacerla? |  |  |  |  |
| 20                     | ¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa es bueno?                                         |  |  |  |  |
| 21                     | ¿Los servicios realizados por la empresa son oportunos?                                                                      |  |  |  |  |

|    | SEGURIDAD                                                                                                          |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 22 | ¿La credibilidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa, son adecuados según su experiencia de uso? |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿El servicio ofrecido por la empresa se realiza con rapidez?                                                       |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Considera usted que el personal de la empresa se preocupa por atender correctamente a los usuarios?               |  |  |  |  |  |

#### Anexo 4: Validación de juicio de expertos

Yo. **RAÚL ALFREDO SÁNCHEZ ANCAJIMA** con DNI **40834005** Doctor en **MATEMÁTICA** de Profesión **MATEMÁTICO** desempeñándose actualmente como **Docente en Universidad Nacional de Tumbes.**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos.

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

| Cuestionario:<br>Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023 | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad                                                                                                                            |            |         |       | X         |           |
| 2. Objetividad                                                                                                                         |            |         |       | X         |           |
| 3. Actualidad                                                                                                                          |            |         |       | X         |           |
| 4. Organización                                                                                                                        |            |         |       | X         |           |
| 5. Suficiencia                                                                                                                         |            |         |       | X         |           |
| 6. Intencionalidad                                                                                                                     |            |         |       | X         |           |
| 7. Consistencia                                                                                                                        |            |         |       | X         |           |
| 8. Coherencia                                                                                                                          |            |         |       | X         |           |
| 9. Metodología                                                                                                                         |            |         |       | X         |           |

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de **Tumbes** el 20 de Noviembre del 2023.

**Dr. Raúl Alfredo Sánchez Ancajima**

DNI: **40834005**

Especialidad: **Matemático**

E – Mail: **RSANCHEZA@UNTUMBES.EDU.PE**



Firma



**“Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023”**

**Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario**

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

| Indicadores                   | Criterios                                                          | Deficiente |    |    |    | Regular |    |    |    | Buena   |    |    |    | Muy buena |    |    |    | Excelente |    |    |     | obs. |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|---------|----|----|----|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|------|
|                               |                                                                    | 0 - 20     |    |    |    | 21 - 40 |    |    |    | 41 - 60 |    |    |    | 61 - 80   |    |    |    | 81 - 100  |    |    |     |      |
|                               |                                                                    | 0          | 6  | 11 | 16 | 21      | 26 | 31 | 36 | 41      | 46 | 51 | 56 | 61        | 66 | 71 | 76 | 81        | 86 | 91 | 96  |      |
|                               |                                                                    | 5          | 10 | 15 | 20 | 25      | 30 | 35 | 40 | 45      | 50 | 55 | 60 | 65        | 70 | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |      |
| <b>Aspectos de evaluación</b> |                                                                    |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observable                             |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad            |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 7. Consistencia               | Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación      |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 8. Coherencia                 | Tiene relación entre variables e indicadores                       |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 9. Metodología                | La estrategia responde a la elaboración de la investigación        |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |

Tumbes, 20 de Noviembre del 2023



Dr. Raúl Alfredo Sánchez Ancajima  
DNI: 00240035  
CELULAR:949673679

### Constancia de validación

Yo, **JESÚS MERINO VELÁSQUEZ** con DNI **00240035** Doctor en **Ciencias Económicas** de Profesión **Administrador** desempeñándose actualmente como **Docente** en **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos.

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

| Cuestionario Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad                                                                                                                         |            |         |       | X         |           |
| 2. Objetividad                                                                                                                      |            |         |       | X         |           |
| 3. Actualidad                                                                                                                       |            |         |       | X         |           |
| 4. Organización                                                                                                                     |            |         |       | X         |           |
| 5. Suficiencia                                                                                                                      |            |         |       | X         |           |
| 6. Intencionalidad                                                                                                                  |            |         |       | X         |           |
| 7. Consistencia                                                                                                                     |            |         |       | X         |           |
| 8. Coherencia                                                                                                                       |            |         |       | X         |           |
| 9. Metodología                                                                                                                      |            |         |       | X         |           |

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de **Tumbes** el 20 de Noviembre del 2023.

Dr. **Jesús Merino Velásquez**

DNI: **00240035**

Especialidad: **Administrador**

E – Mail: **JMERINOV@UNTUMBES.EDU.PE**



Firma

**“Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023”**

**Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario**

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

| Indicadores                   | Criterios                                                          | Deficiente |    |    |    | Regular |    |    |    | Buena   |    |    |    | Muy buena |    |    |    | Excelente |    |    |     | obs. |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|---------|----|----|----|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|------|
|                               |                                                                    | 0 - 20     |    |    |    | 21 - 40 |    |    |    | 41 - 60 |    |    |    | 61 - 80   |    |    |    | 81 - 100  |    |    |     |      |
|                               |                                                                    | 0          | 6  | 11 | 16 | 21      | 26 | 31 | 36 | 41      | 46 | 51 | 56 | 61        | 66 | 71 | 76 | 81        | 86 | 91 | 96  |      |
|                               |                                                                    | 5          | 10 | 15 | 20 | 25      | 30 | 35 | 40 | 45      | 50 | 55 | 60 | 65        | 70 | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |      |
| <b>Aspectos de evaluación</b> |                                                                    |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observable                             |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad            |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 7. Consistencia               | Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación      |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 8. Coherencia                 | Tiene relación entre variables e indicadores                       |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 9. Metodología                | La estrategia responde a la elaboración de la investigación        |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |

Tumbes, 20 de Noviembre del 2023



Dr. Jesús Merino Velásquez

DNI: 00240035

CELULAR: 949674679