UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020.

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Autor, Ramírez Infantes, Cristhyan Jonathan Luciano

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete (Presidente)

Mg. José Viterbo Álamo Barreto (Secretario)

Mg. César Eduardo Gonzáles Vega (Miembro)

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.

Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020.

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma

Br. Ramírez Infantes Cristhyan Jonathan Luciano (Autor). _____

Dr. Merino Velásquez Jesús (Asesor) _____

CÓDIGO ORCID **0000-0003-3301-4487**

Tumbes, 2022

Acta de sustentación.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo Nº 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los dieciocho días del mes de junio del año dos mil veintiuno, a las dieciocho horas, en la modalidad virtual por medio de la plataforma Zoom, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución de Directoral Nº 149-2020/UNTUMBES-EPG-D; Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete (Presidente); Mg. José Viterbo Álamo Barreto (Secretario); Mg. César Eduardo Gonzáles Vega (Miembro) y Dr. Jesús Merino Velásquez (Miembro-Asesor); con Resolución Directoral Nº 0158-2021/UNTUMBES-EPG-D, se declaró expedito el informe final, para la sustentación y defensa de la tesis: Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020; presentado por el maestrante de Gestión Pública, Cristhyan Jonathan Luciano Ramirez Infantes.

Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: **BUENA**, dando cumplimiento al artículo 91 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado, con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve horas con diecisiete minutos, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta.

Tumbes, 18 de junio de 2021.

Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete
DNI Nº 03585602
Presidente de Jurado

Mg. José Viterbo Álamo Barreto
DNI Nº 41057014
secretario de Jurado

Mg. César Eduardo Gonzáles Vega
DNI Nº 18118539
Miembro

Dr. Jesús Merino Velásquez
DNI Nº 00240035
Miembro – Asesor

C.c. Jurado de Proyecto de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), Un (2)

Dedicatoria

A Dios por ser el guía de mis buenas acciones y a mis padres por su seguridad depositada en mi persona.

Agradecimiento

A mi alma mater, A mi asesor Dr. Jesús Merino, por su profesionalismo y motivación académica para hacer posible este logro académico.

ÍNDICE GENERAL

Página

RESUMEN ix
ABSTRACT x
CAPÍTULO I 11
1. INTRODUCCION 11
CAPÍTULO II 17
2. ESTADO DEL ARTE 17
2.1. Bases teórico - científicas 17
2.2. Antecedentes 30
2.3 Definición de términos básicos 35
CAPÍTULO III 38
3. MATERIALES Y MÉTODOS 38
3.1. Hipótesis 38
3.2. Población, muestra y muestreo. 39
3.3. Métodos, técnicas e Instrumentos 40
3.4. Procesamiento y análisis 42
3.5. Tipo de estudio y diseño contrastación de hipótesis. 45
3.6. Variables y operacionalización. 47
CAPÍTULO IV 50
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 50
4.1 Resultados 50
4.2 Discusión 56
CAPÍTULO V 61
5. CONCLUSIONES 61
CAPÍTULO VI 63
6. RECOMENDACIONES 63
CAPÍTULO VII 64
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 64
CAPÍTULO VIII 66
8. ANEXOS 66

ÍNDICE DE CUADROS

Página

Cuadro 1: Análisis de confiabilidad de Gestión municipal …….. 45
Cuadro 2: Análisis de confiabilidad Calidad de servicio 45
Cuadro 3: Influencia gestión municipal en la calidad del servicio..... 50
Cuadro 4: Correlación entre la gestión municipal y calidad del servicio..... 51
Cuadro 5: Influencia del planeamiento en la calidad del servicio 52
Cuadro 6: Correlación entre el planeamiento y calidad de servicio..... 53
Cuadro 7: Influencia de la organización en la calidad del servicio 53
Cuadro 8: Correlación entre la organización y la calidad de servicio 54
Cuadro 9: Influencia de la dirección en la calidad del servicio 54
Cuadro 10: Correlación entre la dirección y la calidad de servicio 55
Cuadro 11: Influencia del control en la calidad del servicio..... 55
Cuadro 12: Correlación entre el control y la calidad de servicio..... 56

ÍNDICE DE ANEXOS

Página

Anexo 1:Matriz de operacionalización 66
Anexo 2: Cuestionario de gestión municipal a colaboradores 68
Anexo 3:Cuestionario calidad del servicio al ciudadano 69
Anexo 4:Autorización para ejecución de tesis 70

RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio. La investigación es aplicada, transversal, cuantitativa, no experimental, correlacional, la población estuvo constituida por 30 trabajadores ediles y una muestra poblacional de 365 parroquianos a los cuales se aplicaron dos cuestionarios con 16 preguntas en escala de Likert a cada grupo investigado. La variable gestión municipal tuvo como dimensiones el planeamiento, la organización, la dirección y el control. Para la variable validad de servicio fueron los tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía, respuesta. Los resultados obtenidos nos indicaron que existió una relación positiva y directa de asociatividad entre las variables de estudio. Al igual para las dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control, predominando el nivel alto en las respuestas de la encuesta aplicada a los servidores ediles, con coeficientes Rho de Spearman significativos. Se concluyó que existió una relación de asociatividad directa y positiva entre las variables de estudio.

Palabras clave: Gestión municipal, calidad del servicio, planeamiento, dirección, organización y control

ABSTRACT

The present investigation entitled Municipal management and its influence on the quality of the service, District Municipality of Pampas de Hospital, Tumbes, 2020, aimed to determine the influence of municipal management on the quality of the service. The research is applied, cross-sectional, quantitative, non-experimental, correlational, the population consisted of 30 council workers and a population sample of 365 parishioners to whom two questionnaires with 16 questions on a Likert scale were applied to each investigated group. The municipal management variable had planning, organization, direction and control as dimensions. For the service validity variable were tangibles, responsiveness, reliability, empathy, response. The results obtained indicated that there was a positive and direct associativity relationship between the study variables. The same for the dimensions of planning, organization, direction and control, the high level prevailing in the responses to the survey applied to city officials, with significant Spearman's Rho coefficients. It was concluded that there was a direct and positive associativity relationship between the study variables.

Keywords: Municipal management, quality of service, planning, direction, organization and control

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCION

En la municipalidad distrital de Pampas de Hospital, “los ciudadanos muestran su descontento constantemente a través de reclamos y quejas sobre la gestión municipal, en relación a que no existe los suficientes recursos humanos y logísticos como, por ejemplo, insuficientes computadoras o material de trabajo según el número de personal, falta de capacidad de respuesta a las carencias y exigencias de la población, lentitud de los procesos administrativos, trámites y procedimientos engorrosos, carencia de coordinación, sin canales alternativos de solución como la vía telefónica o páginas web y sobre todo un trato indiferente o poco cordial”. En torno a esta problemática, Fabián (2020) realizó un estudio: “Que llevó a pensar en el desarrollo de los procesos, puesto que cada vez más la calidad de atención al ciudadano debe ser parte fundamental de la gestión edilicia, proveyendo a los directivos, colaboradores y ciudadanos mejores posibilidades de conocimiento”. Becilla (2020) concluyó. “Que el proceso administrativo que desarrolla n el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba, provincia de Los Ríos, maneja un proceso administrativo sistemático, pero que en la práctica es sencillo porque el talento humano está comprometido con su comunidad”,

En tanto Lozano (2008), indica “que España siendo uno de los estados más descentralizados de la Unión Europea, por años la burocracia ha abrumado el funcionamiento de estas, haciéndose lentas para el usuario realizar cualquier procedimiento administrativo por su complejidad, además, las propias administraciones en su actividad tienen problemas siendo lentas y frustrantes para los ciudadanos”. Entendiendo las características de los gobiernos municipales que están en contacto más estrecho con sus ciudadanos, las autoridades ediles deben

hacer esfuerzos a través de una buena gestión brindarles los servicios estipulados en la ley a fin de que satisfaga sus expectativas. por ello se pretende determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020. (BID, 2011)

Realidad problemática

Durante muchos años se viene estudiando el tema de la gestión municipal y la calidad del servicio a los pobladores, nuestro país según la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018), “presenta una gestión municipal deficiente, ineficaz e improductiva sin resultados e impactos, siendo común la insatisfacción del ciudadano quien al momento de acudir a una oficina municipal para realizar trámites u actos administrativos requeridos para resolver su problema, no se logra la atención debida porque hasta el momento no se activa o desarrollan procesos automatizados de los diversos servicios de atención a la persona, como el uso de medios electrónicos de acceso virtual o remoto, sin embargo podemos ver que todavía se sigue operando basándose en modelos de gestión ilegal, de manera presencial y manual, enfrentándose tanto a los servidores públicos como a otros ciudadanos que justamente protestan por una mala atención ciudadana”. (AMPE, 1990)

En ese contexto encontramos a Lozano (2008), indica “que se puede apreciar que es importante simplificar los procedimientos administrativos llevados a cabo en las municipalidades, dando viabilidad, practicidad y versatilidad para el mejor aprovechamiento de los recursos por parte de los administrados minimizando costos y tiempo a los ciudadanos. Asimismo, en el Perú, hace veinte años las municipalidades han venido esforzándose para generar servicios de calidad, considerando las necesidades de todos los ciudadanos, que exigen mejores servicios y resultados, sobre todo que estén informados de sus derechos como persona”.

La política de modernización del estado, ha señalado “como *principio* esencial la orientación ciudadana, la mejora del servicio público a la ciudadanía debe priorizarse en la actuación del estado, lo que involucra prestar servicios de calidad”. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2018), sobre los centros de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, “nos indica que la simplificación administrativa ayudaría a prosperar significativamente la eficiencia”. Es decir, “la calidad de los procesos y servicios administrativos que realiza la administración pública”. Pero este modelo MAC “solo se viene implementando en lugares como Arequipa, Callao (Bellavista y Ventanilla), Lima (Lima Norte y Lima Este) y Piura. Entonces podemos ver este modelo innovador, no tuvo un enfoque sistémico, ya que cada realidad es distinta en nuestra sociedad, necesitamos soluciones comunes, mejorar los servicios, la conectividad de internet en provincias para actualizar los conocimientos, se invierte mal los recursos, cuando debe haber una mejor estructura y organización para mejorar la atención al ciudadano, no es posible que en el Perú existan sólo seis de estos centros MAC”.

Según estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) indican:

Las principales barreras que enfrentan las municipalidades para una gestión pública aceptable se encuentran en el exceso de procesos burocráticos 44%, la falta de coordinación interna 42% y personal ineficiente y poco capacitado 14%. Por ello existe un bajo nivel de aceptación del ciudadano hacia la gestión municipal y los estudios publicados en diferentes instituciones que llevan la estadística muestran que el ciudadano está a la espera de la implementación de las mejoras necesarias para ofrecer un servicio de calidad.

La municipalidad distrital de Pampas de Hospital, “con relación a lo mencionado, no se aleja de la problemática que venimos planteando y que se presenta en muchas entidades del estado, los ciudadanos muestran su descontento constantemente a través de reclamos y quejas sobre la gestión municipal, en relación a que no existe los suficientes recursos humanos y logísticos como, por

ejemplo, insuficientes computadoras o material de trabajo según el número de personal, falta de capacidad de contestación a las necesidades y exigencias de la población, lentitud de los procesos administrativos, trámites y procedimientos engorrosos, carencia de coordinación, sin canales alternativos de solución como la vía telefónica o páginas web y sobre todo un trato indiferente o poco cordial. Por ello se plantea distintas interrogantes que permiten encontrar la necesidad de hacer una investigación relacionada a la gestión municipal y calidad del servicio al vecino pampeño".

Problema principal

¿Cómo la gestión municipal influye en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020?

Problemas específicos:

1. ¿Cómo el planeamiento influye en la calidad del servicio de la municipalidad?
2. ¿Cómo la organización influye en la calidad del servicio de la municipalidad?
3. ¿Cómo la dirección influye en la calidad del servicio de la municipalidad?
4. ¿Cómo el control influye en calidad del servicio de la municipalidad?

Justificación

Teórica:

El estudio permite analizar el comportamiento de la gestión municipal relacionando su implicancia para optimizar la calidad del servicio y acrecentará el cúmulo conocimiento de la doctrina administrativa.

Metodológica

Los instrumentos, métodos y técnicas que se emplearán para la recopilación de información, permitirán proponer un nuevo procedimiento o una nueva estrategia para crear un conocimiento válido y confiable". "Este estudio pretende conocer la aplicación de las funciones de la gestión para asegurar que los colaboradores se sientan con buenas actitudes en el momento de desempeñar sus funciones y esto contribuya a mejorar la calidad del servicio.

Práctica

El motivo que conlleva a realizar la investigación reside en proponer alternativas de solución en la gestión municipal de la institución, analizando y mejorando la calidad del servicio a los pobladores.

Social

El estudio intenta, "que la municipalidad, identifique el nivel de la gestión municipal de sus directivos y/o funcionarios y el impacto que esta refleja en los objetivos organizacionales logrados hasta la fecha, de esta forma logrará evaluar su productividad y rentabilidad institucional".

La investigación pretende conseguir los objetivos siguientes:

Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020.

Objetivos específicos:

1. Explicar la influencia del planeamiento en la calidad del servicio de la municipalidad.
2. Describir la influencia de la organización en la calidad del servicio de la municipalidad.
3. Analizar la influencia de la dirección en la calidad del servicio de la municipalidad.
4. Describir la influencia del control en la calidad del servicio de la municipalidad.

CAPÍTULO II

2. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teórico - científicas

Gestión municipal

Ivancevich , Lorenzi, Skinner y Crosby (1996) indican:

> "Que, la gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa. En la gestión, los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía en este proceso. La perspectiva de la gestión desde el punto de vista de las personas tiene otro significado adicional. Se refiere a la importancia de los empleados con los que el gestor trabaja y a los que dirige en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Las personas son la sangre que da la vida a la organización. (p. 11)"

El termino gestión se emplea como sinónimo de administración debido a que ambas aplican las funciones administrativas y si se estas se emplean en el gobierno municipal, tomara la expresión de gestión municipal.

"El concepto de administración remite al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones, entendidas las mismas como un grupo social formado por personas y tareas que interactúan en el marco de una estructura sistémica orientadas al cumplimiento de sus objetivos. Se la caracteriza como la disciplina capaz de gestionar los recursos (ya sean materiales, humanos) sobre la base de un objetivo predeterminado". " En el caso de la administración pública de un Estado, la definimos como el

> conjunto de los organismos que se encargan de aplicar las directivas para el cumplimiento de las leyes. Los edificios públicos y los funcionarios componen la administración pública, que posee un rol de nexo entre el poder político y la ciudadanía". "Por lo tanto, la administración municipal es una administración cuyo elemento fundamental es la territorialidad (ámbito) aplicada al menor nivel de gobierno: el municipio (se aplica a un territorio determinado, en el que se despliegan sus competencias, es de menor tamaño y alcanzando mayor cercanía con la sociedad civil). Básicamente, el éxito de la administración pública depende de tres factores: su ámbito/territorio, su estructura y su aplicación".

Rodriguez y Velásquez (1994) puntualizan:

> La gestión municipal puede ser entendida como el manejo de una serie de recursos institucionales, financieros, humanos y técnicos destinados a proporcionar a los distintos sectores de Ia población los satisfactores de sus respectivas necesidades de bienes de consumo colectivo. Para tal efecto, los gobiernos locales definen planes y programas de desarrollo y/o de inversión de sus propios recursos o de aquellos que provienen de otros niveles de Ia administración estatal. Si tales planes no existen, de todas formas, los gobiernos deben tomar decisiones sobre Ia orientación del gasto público. Los planes y programas de desarrollo e inversión no constituyen decisiones meramente técnicas. Las prioridades son definidas con ayuda de criterios que obedecen al juego de influencias de las distintas clases sobre las instancias de decisión política local. El Estado es un escenario de confrontación de intereses que pugnan por imponer sus propios criterios en Ia definición de políticas y de acciones de gobierno. Esto es más cierto en ci nivel local, precisamente por su permeabilidad a Ia influencia de los distintos sectores de la sociedad civil. (p. 110)

Real Academia Española (2015), nos precisa. "El foco de la gestión municipal se orienta a la ejecución o implantación de las decisiones del gobierno, a través de la utilización, dosificación de los recursos disponibles" (p. 23).

Teoría de la burocracia de Max Weber

Max Weber (1864 – 1920), citado por (Santos, 2009) expone:

> "Que intentó probar que el capitalismo fue influido fuertemente por los valores éticos y religiosos y que, por lo tanto, las relaciones económicas no podían explicar únicamente las relaciones de fuerza en el capitalismo, como había planteado Marx. Definió la burocracia como la forma más eficiente de organización teniendo en cuenta la complejidad de los aparatos estatales, de las dependencias gubernamentales y pensando en las necesidades de sociedades cambiantes y dinámicas".

> Características: "Cargos o puestos cuidadosamente definidos. Jerarquías bien definidas de autoridad y responsabilidad, personal idóneo para el desarrolle de las funciones técnicas y profesionales, estatutos y reglamentos que rigen los actos oficiales y seguridad en el cargo o puestos y la posibilidad de ascenso".

> "La burocracia surge por la necesidad de: la precisión, la velocidad, la claridad, el conocimiento de los archivos, la continuidad, la discreción, la unida, la estricta subordinación, la reducción de las fricciones y de los costos materiales y personales. La burocracia, para Max Weber, es la organización eficiente por excelencia, la organización llamada a resolver racional y eficientemente los problemas de la sociedad y, por extensión, de las empresas. La organización burocrática está diseñada científicamente para funcionar con exactitud, precisamente para lograr los fines para los cuales fue creada, no más, no menos".

Citando a Weber, un sistema burocrático es reglado por los principios sucesivos:

> "El desempeño de funciones oficiales es permanente y constante (en el sentido que los funcionarios no cambian tareas arbitrariamente y que siempre habrá alguien que desempeñe determinada función). Tales funciones se ejecutan estrictamente de acuerdo a las siguientes reglas: Las

tareas de cada funcionario están delineadas de acuerdo a criterios impersonales". El funcionario tiene la autoridad para desempeñar sus tareas. Los medios de coerción a disposición de ese funcionario son rigorosamente limitados y las circunstancias de su uso visiblemente definidas.

"Las responsabilidades y autoridad de cada funcionario son parte de una jerarquía de autoridad, con derechos y deberes apropiados de supervisión y apelación. Los funcionarios no son propietarios de los recursos que utilizan en el desempeño de sus funciones, pero son responsables por el uso de tales recursos".

"Los ingresos en relación al desempeño de las funciones están estrictamente separados de cualquier otro. Igualmente, en relación al trabajo. Las posiciones y/o funciones no pertenecen ni pueden ser apropiadas por los funcionarios (es decir, no se pueden heredar, transferir, etc., por decisión del funcionario). Las funciones se desempeñan - y se llega a decisiones - sobre la base de documentos escritos".

"El modelo de la burocracia de Max Weber es ciertamente controversial, sobre todo si se le analiza a la luz de las nuevas condiciones que marcan el signo de los tiempos empresariales: los mercados abiertos y globalizados". Por ello, es posible extraer las siguientes enseñanzas: Que las organizaciones no son sistemas cerrados sino abiertos. Que la institución se mueve en ambientes altamente dinámicos. El papel de la institución es medir, evaluar y prever los riesgos y las incertidumbres. Que las instituciones deben prever los cambios, adaptarse a ellos y, mejorar aún, para el futuro.

La finalidad de la institución está creada por su misión, y que la misión y diseñada a partir de las necesidades de la comunidad estudiantil, que es quien finalmente "conduce" a la institución. Que el factor más importante en la institución no es el trabajo, sino quienes lo realizan: la gente. El modelo burocrático posee ciertas características estructurales y normas que se

utilizan en la institución. La burocracia es la forma más eficiente que podían utilizar de manera efectiva en la institución surgida de las necesidades de la sociedad moderna. La forma burocrática es el instrumento más eficiente en la administración.

Competencias municipales tradicionales vs. Competencias municipales modernas

Arraiza (2016) explica:

> "Con relación a las competencias exclusivas de los municipios, existe un proceso de redefinición de roles y del cambio en las estrategias de intervención de los municipios argentinos. Es importante realizar una distinción entre las tradicionales y las nuevas incumbencias, destacando la necesidad de ejecutar las tradicionales con mayor eficacia y eficiencia y asumir la realización de las emergentes. Dentro de las competencias tradicionales del gobierno local se encuentra la gestión administrativa y organizacional, que implica planificar el futuro, organizar el sistema, gestionar el personal, gobernar las actividades y controlar sus resultados; el desarrollo urbano, incluyendo el planeamiento urbano, la obra pública (construcción de redes de gas natural, agua potable, desagües cloacales y pluviales, pavimento, iluminación vial, puentes, etc.), el catastro y el ejercicio del poder regulatorio sobre las obras civiles; la prestación de servicios públicos (suministro de agua potable y servicios cloacales, higiene urbana, recolección de residuos, mantenimiento de calles y caminos rurales); y la regulación de la vida comunitaria (abastecimiento urbano, control de la salubridad y seguridad de comercios e industrias, tránsito urbano, etc.). (p. 56)"

> "A diferencia de las competencias modernas, en las que sobresale el papel del municipio como agente de promoción económica. Ello implica el desarrollo local, es decir, el diseño e implantación de estrategias, la puesta en valor de sus sociedades y territorios; y la gestión de la imagen tendiente

a generar entornos territoriales innovadores capaces de atraer, retener y alentar la inversión y el empleo. Asimismo, le compete vincular el sistema educativo con el sistema productivo para evitar la emigración de los jóvenes, apoyar la formación de recursos humanos y fortalecer las empresas locales. Cabe mencionar también el papel del Estado municipal como facilitador de oportunidades, a través de la coordinación e innovación empresarial; el agrupamiento de sectores productivos; la incorporación de criterios de calidad en el sector privado; la articulación de relaciones intracomunitarias y con actores extracomunitarios; la provisión de terrenos para actividades productivas, promoción y especialización productiva. Otra de las nuevas competencias es procurar el bienestar de la población asumiendo un papel activo en la política del desarrollo social. Ello requiere detectar los requerimientos sociales, inscribirlos en la agenda política, siempre en el marco de la política de redistribución del ingreso definida por el gobierno central, por ser esto más conveniente a la equidad. El desarrollo social también comprende hacerse cargo de la integración social y comunitaria mediante la atención de grupos sociales y etarios (niñez, adolescencia, juventud, etc.) y la organización de actividades deportivas y de recreación, asegurando en todos los casos la competencia entre proveedores alternativos (establecimientos públicos, comunitarios, cooperativos, empresariales, etc.). (Ibidem, p. 57)

El cuidado del ambiente y el mejoramiento de la calidad ambiental se asumen como nuevas incumbencias municipales, íntimamente relacionadas con el interés de posicionar o reposicionar el territorio. El tradicional ejercicio de la autoridad o poder regulatorio en el ámbito local (tránsito, obras civiles, etc.) incorpora nuevas áreas que incluyen la defensa de la competencia y del consumidor, la calidad en los bienes y servicios prestados (particularmente los pagados con recursos públicos). En la actualidad se exterioriza la incumbencia municipal sobre aspectos hasta hace poco prestados con exclusividad por el ámbito provincial: la seguridad y la salud. Respecto de esta última, se impone la consideración de la salud como comprehensiva de los aspectos sociales y ecológicos y no sólo como

> atención de la enfermedad. Por ello, toma relevancia la fijación de políticas de salud en el ámbito local considerando todas las dimensiones de la problemática; el reconocimiento y evaluación de las necesidades y demandas de los conjuntos sociales más afectados; la organización, supervisión y evaluación de la ejecución de todas las acciones de salud en su ámbito territorial. (p. 58)

Funciones administrativas

> Los gerentes que desempeñan la función de planeación definen las metas, fijan las estrategias para alcanzarlas y trazan planes para integrar y coordinar las actividades. Los gerentes también son responsables de disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización**.** Llamamos organización a esta función. Cuando los gerentes organizan, determinan qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones. En todas las organizaciones hay personas y el gerente debe trabajar con ellas y a través de ellas para alcanzar las metas de la organización. Esta es la función de dirección**.** Los gerentes dirigen cuando motivan a sus subordinados, influyen en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, eligen el mejor canal de comunicación o de cualquiera otra manera se ocupan del comportamiento de los empleados. La última función de la administración es la de control**.** Después de fijar las metas (planeación), formular los planes (planeación), decidir el esquema estructural (organización) y contratar, capacitar y motivar al personal (dirección), es preciso evaluar si las cosas van como estaba previsto. Hay que comparar el desempeño real con las metas fijadas con antelación. Si hay desviaciones significativas, es deber de la administración retomar las riendas del desempeño". Este proceso de vigilar, comparar y corregir es lo que entendemos por la función de control (Robbins y Coulter, 2014, p. 8)

4.2.2. Calidad del servicio

Servicio público

¿Qué significa que un servicio sea público?

En primer lugar, que existe una necesidad colectiva, cuya satisfacción supera los límites del interés privado, es decir, del interés de una parte de la población que experimenta esa necesidad". "En otras palabras, hay una realidad social que se constituye históricamente como de interés común, interés que no resulta simplemente de la suma de los intereses particulares, sino que los trasciende y subordina". Pero, en segundo lugar, el servicio es público también por el hecho de que hay un Estado que, reconociendo esa necesidad colectiva, la define como de interés común y la sanciona como parte de la esfera pública. Y, a partir de esa valoración, asume como tarea propia su satisfacción. Este es uno de los puntos de encuentro entre las nociones de lo público y lo democrático. Precisamente por ser definida en términos de interés común. La necesidad es supuestamente atendida por el Estado en términos de beneficio colectivo y no de intereses particulares. La acción pública es así una acción democrática en tanto se orienta hacia la atención de las necesidades de todos los ciudadanos y no de unos pocos". (Rodriguez & Velásquez, 1994)

Teoría de la planificación de la calidad, de Juran Joseph

Citado por (Orellana, 2012), Juran considera:

> "Que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí: Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas

y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos. El enfoque de Juran sobre la administración de calidad se basa en lo que él llamó trilogía de Juran, que divide el proceso de administración de calidad en tres etapas: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad".

Planeación de la calidad

Independientemente del tipo de organización, producto o proceso, la planeación de la calidad se puede generalizar en una serie universal de pasos de entrada-salida, llamada mapa de planeación de la calidad, y son los siguientes: Identificar a los clientes. Determinar sus necesidades. Traducir las necesidades al lenguaje de la empresa. Desarrollar productos con características que respondan de manera óptima a las necesidades de los clientes. Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto. Transferir el proceso de la operación.

Control de calidad

"La alta administración debe utilizar un proceso universal a fin de controlar las operaciones. Para controlar un proceso se debe establecer un vínculo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos; asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol; establecer objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos; proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar los procesos de conformidad con los objetivos. Los principios de control son la esencia del control de calidad, antes y ahora, pues si se quiere que un proceso permita entregar al cliente lo que lo que éste necesita".

Mejoramiento de la calidad

Esta etapa se basa en la realización de todas las mejoras “proyecto por proyecto”. Para ello es necesario establecer un consejo o comité de calidad que diseñe, coordine e institucionalice la mejora de calidad anual. “El comité deberá definir la forma de seleccionar cada proyecto, que deberá incluir nominación, selección, declaraciones de misión y publicación del proyecto”. “Conforme las prácticas de calidad evolucionan, las organizaciones encuentran diferentes formas de realizar el mejoramiento de la calidad.

Gestión de calidad.

La calidad de los servicios puede entenderse en términos de calidad de proceso y calidad de resultados.

“La calidad del proceso es juzgada por el consumidor durante la prestación del servicio. Esta engloba las calidades técnica y funcional. La calidad técnica tiene que ver con el diseño del servicio, lo que el cliente recibe, y la calidad funcional con la forma en que el cliente lo recibe (Por otro lado, el consumidor juzga la calidad del resultado después la presentación del servicio y es susceptible de presiones externas y ambientales. El principal determinante acerca del nivel de calidad de un servicio es el cliente que lo recibe y en particular, dos factores: sus expectativas y su experiencia. En otras palabras, un cliente percibe un servicio como de alta calidad cuando su experiencia concreta con la empresa iguala o supera sus expectativas iniciales. De este modo, podemos definir la calidad del servicio desde la óptica de las percepciones de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. el papel que juega las expectativas del cliente en la valoración de la calidad del servicio, por tanto, de trascendental importancia. Por ello, se hace necesario profundizar en dos aspectos, claves

relacionadas con las mismas, por un lado, determinar qué factores influyen en estas expectativas y por otro lado, descubrir que dimensiones del servicio son aquellas en las que se fija el cliente para valorar su congruencia con dichas expectativas. (Fernández, 2001, pp. 378 - 379)".

Definición y dimensiones de calidad del servicio

Ruiz-Olalla (2001), describe:

> La calidad del servicio como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción. También afirma que la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

Mendoza (2009), explica:

> Que el atributo que contribuye, fundamentalmente a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. La calidad del servicio hoy en día se ha vuelto requisito imprescindible para competir en todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

Según Alet (2002), dice que la calidad del servicio se entiende:

> "Desde el punto de vista de la percepción del cliente sobre el servicio, y no por las características intrínsecas del servicio ofrecido. El cliente es quien decide si el servicio es o no bueno, pues el mismo evalúa si está o no adaptado a sus exigencias, a pesar de que este tenga muy buenos procesos

> o que la empresa lo considere bueno. Un excelente servicio prestado no compensará un artículo de inferior calidad a la esperada, pero seguro que un mal servicio al cliente puede anular completamente un producto fenomenal".

Dimensiones de la calidad del servicio

Grewal y Parasuraman (2000), expresan:

> Una calidad de servicio con características multidimensionales. A partir de la proposición de diez dimensiones que determinan la calidad de servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, la competencia, el acceso, la cortesía, la comunicación, la credibilidad, la seguridad, la comprensión / conocimiento de los clientes, y tangibles, se afirmaba que la calidad estaba determinada por las diferencias entre el desempeño percibido y el desempeño esperado en estas diez dimensiones.

> Luego dimensiones llamadas SERVQUAL por sus siglas en inglés: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. Estas dimensiones muestran la forma en que los consumidores organizan la información de un servicio en sus cabezas para poder hacer un juicio acerca de la calidad de éste. Además, según Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009) dicen la importancia de cada dimensión varía debido a las diferencias culturales.

A continuación, se detallará cada una de estas 5 dimensiones basándose (Zeithaml, Bitner, y Gremler, 2009):

1. **Confiabilidad:**

> "Se define como la capacidad entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Estamos hablando de una empresa que cumple sus promesas

(sobre suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios). Cuando una empresa no entrega el servicio central que los clientes creen que están comprando les fallan a sus clientes en la forma más directa".

2. Capacidad de respuesta:

Se define como la disposición a entregar un servicio expedito y a ayudar a los clientes. La atención y la prisa al responder a las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente, son la clave de esta dimensión. Esta capacidad de respuesta se comunica a los clientes a través de la cantidad de tiempo que tienen que esperar por la asistencia, las respuestas a sus preguntas o la atención a los problemas.

3. Certeza:

"Se define como el conocimiento y cortesía de los empleados, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar al cliente credibilidad y confianza. La confianza y credibilidad pueden encarnarse en una persona que vincula al cliente con la empresa, o en la organización misma".

4. Empatía:

Se define como la atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes. A través de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, el cliente se sentirá único y especial, sentirá que la empresa comprende sus necesidades. Para los clientes es importante sentirse comprendido e importante para las empresas que les proporcionan servicios.

5. Tangibles:

Se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Estos elementos proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular los nuevos, usarán para evaluar la calidad.

Ivancevich et al. (1996) consideran las dimensiones de:

Confiabilidad: consistencia en el rendimiento y en la seriedad.

Tangibles: evidencia física del servicio.

Sensibilidad: buena voluntad de los empleados o rapidez en la prestación del servicio.

Seguridad: conocimiento y capacidad del personal para trasmitir confianza y seguridad.

Empatía: cuidado y atención individualizada

2.2. Antecedentes

Fabián (2020), con su estudio titulado:

> "Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos – 2020", "su objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad". "Investigación básica de nivel correlacional de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 83 colaboradores". La técnica utilizada para la recopilación de datos fue la encuesta, utilizándose el cuestionario como instrumento de medición, validándose "a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad aplicando el Alfa de Cronbach". Concluyó: "Que existe relación

entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad en estudio, dado que los resultados muestran un coeficiente de ,432** la que se encuentra dentro del rango de positiva alta y la significancia muestra un p = 0.000 < 0.05. Determinó que a mayor sea la mejora en la gestión municipal, mayor será el nivel de la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad. Este trabajo lo sitúo a pensar en el desarrollo de estos procesos, debido a que la calidad del servicio y de atención al cliente debe constituir parte esencial de la gestión municipal, proveyendo a los directivos, colaboradores y ciudadanos vastas posibilidades de conocimiento para responder a las necesidades de la población con una claridad meridiana".

López (2020), en sut esis titulada:

Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María, con el objetivo de analizar el modo en el que la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María, 2019. Métodos. El nivel de investigación fue relacional, mientras que el diseño, no experimental, fue de tipo transversal. Se aplicó un cuestionario de opinión para conocer el comportamiento de las variables de estudio en los usuarios de dicha municipalidad. Resultados. La evaluación de la gestión municipal arrojó un resultado de 35 % "regular", 23 % "bueno", 18 % "excelente", 17 % "malo" y 8 % "pésimo". Por su parte, la calidad del servicio público arrojó un resultado de 31 % "regular", 25 % "bueno", 20 % "malo", 14 % "pésimo" y 11 % "excelente". Referente a la correlación de Pearson se obtuvo un valor 0,575 y la significancia de p ≤ 0,000; demostrando relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. Asimismo, los resultados en las hipótesis específicas fueron: en la primera hipótesis, se contrastó la correlación de Pearson de 0,488 y la significancia de p ≤ 0,000; en la segunda hipótesis se corroboró una correlación de Pearson de 0,542 y una significancia de p ≤ 0,000, Conclusión**.** Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Para Ramos, (2020) en su trabajo:

> “Planeamiento y gestión estratégica en la municipalidad distrital de Santa María, año 2020”. “Su propósito fue determinar la relación que existe entre el planeamiento y la gestión estratégica en la Municipalidad distrital de Santa María. Teniendo en cuenta la situación problemática y el objetivo de investigación, se planteó la hipótesis general, existe relación significativa entre el planeamiento y la gestión estratégica en la Municipalidad distrital de Santa María”. “Estudio descriptivo, porque describió los hechos como observados y correlacional porque estudió la asociación entre la variable planeamiento y gestión estratégica. La muestra poblacional estuvo formada por 60 personales y funcionarios de la Municipalidad. Los instrumentos empleados fueron para la variable 1 un cuestionario de planeamiento con 20 ítems y para la variable 2 un cuestionario de gestión estratégica con 20 ítems con escalamiento Likert”. Luego del procesamiento estadístico se contrastó la hipótesis general, que señala que existe relación significativa entre el planeamiento y la gestión estratégica en la Municipalidad distrital de Santa María en el año 2020. Se comprobó que con una correlación de r=0,772, sí existe relación significativa entre el planeamiento y la gestión estratégica en la Municipalidad distrital de Santa María. La correlación es considerada una magnitud buena. (Ramos, 2020)

Para Alegría, (2020) en su tesis:

> Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020, tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de los servicios, investigación básica, con diseño no experimental, transversal, descriptivo simple y correlacional; y como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario de encuesta. Los resultados expresan que la gestión administrativa, es regular, con un valor de 52%; y la calidad de los servicios es regular, con un valor de 64%. La conclusión determinó que existe relación positiva moderada entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios, evaluados con el coeficiente de

correlación de Pearson, siendo el valor de r=0.744 y un coeficiente de determinación r2=0.553. Conclusiones: Existe relación positiva moderada entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios. Existe relación entre las dimensiones sistemas de dirección, organización y sistemas de control de la Gestión administrativa y calidad de los servicios. La Gestión administrativa es regular con un valor de 52%, y para sus dimensiones de 42% para los sistemas funcionales, 50% para los sistemas administrativos, y de 40% para los sistemas de control. (Alegría, 2020)

Quispe (2019) en su investigación:

"Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019". "Tuvo por objetivo establecer la relación entre ambas variables, donde se utilizó una metodología cuantitativa, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental, con una población probabilística, que dio como resultado una correlación de nivel fuerte, con una rho de Spearman de 0,874 y una significatividad estadística de 0,000". Por tanto, concluyó que existe una correlación directa, fuerte entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019". La primera conclusión indica la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un rho de Spearman de 0,874 y una significatividad estadística de 0,000; la segunda conclusión la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y la eficiencia en el servicio con un rho de Spearman de 0,398 y una significatividad estadística de 0,000; la tercera conclusión la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y la relevancia del servicio con un rho de Spearman de 0,766 y una significatividad estadística de 0,000. La cuarta conclusión la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y pertinencia en el servicio con una rho de Spearman de 0,808 y una significatividad estadística de 0,000; la quinta conclusión la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y satisfacción en el servicio con una rho de Spearman de 0,734 y una significatividad estadística de 0,000.

Becilla (2020) con su estudio:

> “Gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba, provincia de Los Ríos”. La gestión administrativa está relacionada de manera directa con el proceso administrativo, esto es; con la planeación, organización, dirección y control. Se determinó las siguientes conclusiones: 1. El proceso administrativo que se desarrolla en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba, provincia de Los Ríos, maneja un proceso administrativo sistemático, pero que en la práctica es sencillo porque el talento humano está comprometido con su comunidad. 2. La estructura organizacional actual debe ser adecuada de acuerdo a las nuevas tecnologías de la comunicación, para acelerar los procesos de gestión administrativa. 3. No hay socialización adecuada de los procesos en las zonas rurales del cantón, por lo cual existen personas que todavía no se integran para desarrollar una gestión eficiente.

Pinchi (2017) en su trabajo:

> Gestión municipal y calidad del servicio del en la municipalidad distrital de Manantay, 2017” se realizó con el propósito de determinar la relación de la Gestión municipal y calidad del servicio, estudio que busca ser una referencia para que las autoridades, trabajadores y población en general conozcan la problemática y puedan aportar soluciones para mejorar este pujante distrito. Este estudio responde al tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, la aplicación de nuestras encuestas alcanzó a 85 trabajadores para la variable gestión municipal y 85 usuarios para la variable calidad del servicio, ambas encuestas, contaron con 20 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta, la información se procesó en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, extraídos del programa (SPSSv25). Existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, lo que significa que la

gestión municipal no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad.

2.3 Definición de términos básicos

Administración. – Proceso de realizar actividades con personas y por medio de ellas de manera eficaz y eficiente.

Aseguramiento de la calidad. - Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar, la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos establecidos de calidad.

Calidad del servicio. - Puede ser definida como la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que este quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que, en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.

Calidad percibida por el cliente. - Es la que dependerá del nivel de satisfacción alcanzado y este estará condicionado por las expectativas que tuviese el producto o servicio, y sobre el nivel de satisfacción de las mismas.

Comunicación. - “Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos”.

Control. - “Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajustan a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones”.

Delegación. - Es la capacidad de conseguir que los colaboradores del equipo dispongan de la información de los recursos necesarios para tomar decisiones.

Dirección. - Proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización relacionadas con las tareas.

Eficacia. - Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

Eficiencia. – Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo.

Gestión. - Es el proceso emprendido por uno o más individuos para coordinar actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera trabajando solo, no podría alcanzar.

Gestión administrativa. - "Es un proceso, en la que se identifican las funciones de planificar, organizar y controlar que se vinculan entre sí mediante la función de liderar. La planificación determina qué resultados ha de lograr la organización. La organización específica cómo se logrará los resultados planificados y el control comprueba si han logrado o no los resultados previstos".

Intangibilidad del servicio. - "Concepto según el cual los servicios no pueden ser vistos, probados, sentidos, escuchados u olfateados antes de su compra".

Organización. - "Proceso de arreglar la estructura de una organización que muestra las funciones y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas".

Planeación. - Proceso de establecer objetivos y curso de acción adecuados antes de iniciar la acción.

Política. - Conjunto de estrategias, normas y parámetros de una organización, que orientan la actuación de los funcionarios para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazo dados.

Profesionalidad. – Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.

Satisfacción. – “Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”.

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

La influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio es directa y positiva en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020.

Hipótesis específicas

1. La influencia del planeamiento en la calidad del servicio es directa y positiva en la municipalidad.

2. La influencia de la organización en la calidad del servicio es directa y positiva en la municipalidad.

3. La influencia de la dirección en la calidad del servicio es directa y positiva en la municipalidad.

4. La influencia del control en la calidad del servicio es directa y positiva en la municipalidad.

3.2. Población, muestra y muestreo.

Población

Hernández, Baptista y Fernández (2014) afirman. “Población es el conjunto de individuos, objetos, sucesos o comunidades de los que se desea conocer algo en una investigación” (p.174). Se trabajó con dos poblaciones, la primera constituida por 30 participantes (funcionarios y servidores administrativos) de la municipalidad de Pampas de Hospital (MDPH, UP-2020). La segunda población por el total de habitantes de la jurisdicción territorial del distrito que asciende a 7,106 habitantes. (INEI, 2018)

Muestra

Se empleó la muestra no probabilística y probabilística. Al respecto Hernández et.al. (2014) la definen. “La muestra no probabilística, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización de ser elegidos” (p. 189).

En la investigación la primera muestra fue no probabilística, es que los elementos a ser tratados fueron de treinta elementos, el mismo número de colaboradores que comprendió la población. La muestra para la segunda población fue probabilística, determinada por la fórmula de poblaciones finitas, (Wittkoski, 2000) como se describe:

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(E)^2\ (N-1) + (p.q)Z^2}$$

n = 365

Dónde

Z = 1,96 a un grado de confianza del 95 %

P= 50 % (población que demanda el servicio), como no se conoce se asume este % porcentaje (Wittkoski, 2000).

Q = (1 – P) = 0.50 % (población que no demanda el servicio

E = 5 % es el máximo error permisible

N = 7106 (INEI, 2017)

Muestreo

Se diseñaron dos cuestionario, el primero para la variable gestión municipal y el segundo para calidad del servicio, con 16 preguntas para cada instrumento de medición, valoradas con escala de Likert, aplicándose el primero a los 30 colaboradores entre funcionarios y servidores administrativos de la municipalidad, empleándose el muestreo no probabilístico o por conveniencia. El segundo cuestionario, aplicándose a una muestra de 365 pobladores del distrito., empleándose el muestreo probabilístico.

3.3. Métodos, técnicas e Instrumentos

Métodos.

Descriptivo

Se utilizó para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar y generalizar los resultados de las observaciones de nuestro objeto de estudio. Lo que implicó la recopilación y presentación sistemática de los datos obtenidos con el fin de establecer una idea clara de una determinada situación en este caso la gestión municipal y calidad del servicio.

Cuantitativo

Su propósito fue explicar y predecir y/o controlar fenómenos a través de un enfoque de obtención de datos numéricos, en la cual se recogieron y analizaron datos cuantitativos sobre las variables y sus dimensiones de la gestión municipal y calidad del servicio.

Inductivo.

“Método empleado tanto en la recolección de la información, así como en la elaboración del marco teórico al establecerse las categorías y dimensiones de la gestión municipal y la calidad del servicio al ciudadano. Dándole un tratamiento a la información desde los conceptos básico hasta arribar a las conclusiones”.

Deductivo

“Por qué; se seguirá un proceso sintético - analítico ya que se presentarán conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales de las cuales se extrajeron conclusiones o consecuencias en las que se aplicaron; o se examinaron casos particulares sobre la base de las afirmaciones generales presentadas, y así se pudo realizar recomendaciones”.

Técnicas.

Técnica documental.

“Se revisará, y analizará la información contenida en la literatura de los textos y en registros e informes de la municipalidad; información que se compilará mediante fichas bibliográficas”.

Técnica de la encuesta.

Se diseñaron dos cuestionarios, “el primero para variable gestión municipal y el segundo para la variable calidad de la atención, cada cuestionario se estructuró con 16 preguntas, en base a los indicadores de cada variable, empleándose la escala de Likert, aplicándose tipo entrevista a una muestra de los 30 colaboradores de la Municipalidad y a los 365 pobladores de la jurisdicción distrital”. (Anexo 3, 4 y 5).

Instrumentos.

Cuestionario: **“**Se estructuraron preguntas cerradas que contribuyeron a definir cada uno de los indicadores de las variables en estudio**.** Este instrumento permitió conocer estados de opinión, características o hechos específicos”. (Anexo 3 y 4)

Fichas bibliográficas

“Se emplearon estos instrumentos para registrar información de forma sintetizada sobre los autores consultados; recursos útiles para el estudio, admitiendo la descripción de las características generales y ubicaciones de los textos e informes que se consultan. Asimismo, las anotaciones que se obtuvieron permitieron obtener los elementos necesarios que han permitido recrear experiencia”.

3.4. Procesamiento y análisis

Recolección de la información.

“La información que se requirió fue recopilada de forma personal por el investigador; en cuanto a la información documental se compilaron de los textos, artículos académicos, que obran en las bibliotecas de las universidades locales,

publicaciones y otros documentos que se obtengan vía Internet, para este propósito se emplearon fichas bibliográficas; donde se consignaron estos datos; la recolección de datos en las unidades muéstrales la investigación se hizo aplicando la técnica de la encuesta".

"Una vez realizada la recogida de datos a través de los cuestionarios descritos, se inició una fase esencial para toda investigación, referida a la clasificación o agrupación de los datos referentes a cada variable, objetivo de estudio y su presentación conjunta". El investigador siguió cuatro pasos:

Validación. "El proceso de verificar que las entrevistas se hayan hecho de acuerdo a lo establecido. Edición, implica verificar los errores del entrevistador y del entrevistado".

Codificación. "Se refiere al proceso de agrupar o asignar los códigos numéricos a las varias respuestas de unas preguntas determinadas".

"Introducción de datos. Una vez que se ha validado, editado y codificado, el siguiente paso es la introducción de datos, es decir convertir la información a un formato electrónico en la computadora, a través de un medio de almacenamiento como lo es una cinta magnética, un disco duro o una USB".

Tabulación y presentación. "La tabulación más básica es la tabla de frecuencia de un solo sentido, que muestra el número de entrevistados que dieron una posible respuesta a cada pregunta".

"Considerando el tipo de investigación, para su procesamiento se empleó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). La comprobación de las hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, ρ (rho) es una medida de asociación o interdependencia entre dos variables aleatorias".

“Para calcular ρ, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. La interpretación del coeficiente Rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a –1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. La correlación de Spearman suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales”. (Spearman, 1927)

Análisis

“La información fue presentada en cuadro, figuras e indicadores, empleando la estadística descriptiva, se analizó y se discutió estos datos fundamentándose en el estado del arte (Antecedentes y bases teórico – científicas), enfocándose en la solución al problema, en la contrastación de la hipótesis y en el objetivo de determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020”.

Confiabilidad del instrumento

“La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el Alfa de Cronbach”. “La medida de la confiabilidad “mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados”. (Welch & Comer, 1988).

“Cuanto más cerca de 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación”. (Welch y Comer, 1988)

“Para determinar la fiabilidad del instrumento se procedió con una prueba piloto compuesta de 10 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital y por 10 pobladores, indicando que este tipo de instrumento es aplicado en la mayoría de las investigaciones realizadas de corte transversal, donde se obtuvo el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,941 para las 16 preguntas del instrumento de la gestión municipal y de 0,979 para el interrogatorio de calidad del servicio de pobladores del distrito”.

Cuadro 1: Análisis de confiabilidad de Gestión municipal

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.941	16

Fuente: Encuestas

Cuadro 2: **Análisis de confiabilidad *Calidad de servicio***

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.979	16

Fuente: Encuestas

3.5. Tipo de estudio y diseño contrastación de hipótesis.

Tipo de estudio

El estudio fue descriptivo - correlacional, porque describió el comportamiento de las variables: gestión municipal y calidad del servicio. Al respecto Hernández, Baptista y Fernández (2014), refieren. “Al estudio de las características de las variables; es correlacional, porque tendrá como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. Así también el estudio descriptivo, “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. “En

nuestro caso se estudia la relación de las variables gestión municipal y calidad del servicio, el mismo que va determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020".

Diseño

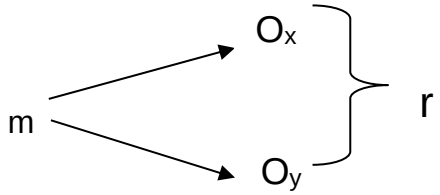
Diseño no experimental.

"Los datos de las variables no fueron manipulados, se estudiaron tal y como se muestran en la situación". Según Hernández et al. (2014**),** señalaronn que **"**son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos".

Diseño transversal.

"Porque los datos de las variables se recogieron en un solo momento". "Aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado". (Bernal, 2016)

Diseño de contrastación de la hipótesis: correlacional, como se distingue:



Dónde:

m: muestra

O_X: observaciones de gestión municipal.

O_Y: observaciones de calidad del servicio.

r: relación entre variables.

3.6. Variables y operacionalización.

Variable 1: Gestión municipal

Definición conceptual

Real Academia Española (2015) expresa. “El foco de la gestión municipal se orienta a la ejecución o implantación de las decisiones del gobierno, a través de la utilización, dosificación de los recursos disponibles”.

Definición operacional

“La obtención de los datos para la variable gestión municipal fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5), aplicado a los 30 servidores de la Municipalidad Distrital”.

Dimensiones:

Planeamiento

Indicadores: Objetivos, recursos, gerencia.

Organización

Indicadores: Estructura, recursos humanos, asignación de tareas.

Dirección

Indicadores: Liderazgo, comunicación, manejo de conflictos.

Control

Indicadores: Supervisión, evaluación, monitoreo.

Variable 2: calidad del servicio.

Definición conceptual

Ruiz-Olalla (2001) “Es una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción”.

Definición operacional

“La obtención de los datos para la variable calidad del servicio fueron logrados mediante la encuesta con un cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5), aplicado a los 365 ciudadanos de la jurisdicción distrital”.

Dimensiones

Tangibles

Indicadores: “Instalaciones, personal, equipo y mobiliario”.

Capacidad de respuesta

Indicadores: “Predisposición, respuesta inmediata, servicio oportuno”.

Confiabilidad

Indicadores: “Interés, resultado esperado, exactitud en el servicio”.

Empatía

Indicadores: “Escucha activa, actitud, trato y cordialidad”.

Certeza

Indicadores: “Conocimiento, credibilidad, cortesía”.

La matriz de consistencia y de operacionalización se aprecia en el Anexo 1y 2.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Para el objetivo general: Determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020.

Cuadro 3: Influencia gestión municipal en la calidad del servicio

Nivel	Gestión municipal			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	59 a 80	16	53.3	59 a 80	182	49.9
Medio	37 a 58	9	30.0	37 a 58	115	31.5
Bajo	16 a 36	5	16.7	16 a 36	68	18.6
	Totales	30	100.0		365	100.0

Fuente: Encuesta.

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 aplicados a los servidores de la Municipalidad y pobladores de la jurisdicción distrital de Pampas de Hospital.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio es directa y positiva en la Municipalidad

Cuadro 4: Correlación entre la gestión municipal y calidad del servicio.

Rho de Spearman			Gestión municipal	Calidad del servicio
Gestión municipal	Coeficiente de correlación		1.000	,916**
	Sig. (bilateral)			0.000
	N		365	30
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación		,916**	
	Sig. (bilateral)		0.000	
	N		365	

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

Fuente: Encuesta

"Aceptamos la hipótesis de trabajo por cuanto el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,916 con significación bilateral de 0,000 nos está indicando que existió una relación positiva y directa de asociatividad entre las variables de estudio".

"El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación. Los principales programas computacionales de análisis estadístico indican si el coeficiente es o no significativa" (Hernandez, Fernández, y Baptista, 2014, p.305)

Para el objetivo específico 1: Explicar la influencia del planeamiento en la calidad del servicio de la municipalidad.

Cuadro 5: Influencia del planeamiento en la calidad del servicio

Nivel	Planeamiento			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	15 a 20	15	50.0	59 a 80	182	49.9
Medio	9 a 14	8	26.7	37 a 58	115	31.5
Bajo	4 a 8	7	23.3	16 a 36	68	18.6
	Totales	30	100.0		365	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión planeamiento tuvo resultados del 50,0% para el nivel alto de las respuestas, del 26,7% para el nivel medio y de 23,3% para el nivel bajo con una influencia en la variable 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 aplicados a los servidores de la municipalidad y pobladores del distrito

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La influencia del planeamiento en la calidad del servicio es directa y positiva en la municipalidad.

“Se aceptó la hipótesis de trabajo por cuanto existió relación directa y positiva de asociatividad entre el planeamiento y calidad del servicio, con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,816 y un nivel de significancia del 0,000”.

Cuadro 6: Correlación entre el planeamiento y calidad del servicio.

Rho de Spearman			Calidad del servicio	Planeamiento
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación		1.000	,816**
	Sig. (bilateral)			0.000
	N		365	365
Planeamiento	Coeficiente de correlación		,816**	
	Sig. (bilateral)		0.000	
	N		30	

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

Fuente: Encuesta

Para el objetivo específico 2: Describir la influencia de la organización en la calidad del servicio de la municipalidad.

Cuadro 7: Influencia de la organización en la calidad del servicio

Nivel	Organización			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	15 a 20	13	43.3	59 a 80	182	49.9
Medio	9 a 14	9	30.0	37 a 58	115	31.5
Bajo	4 a 8	8	26.7	16 a 36	68	18.6
Totales		30	100.0		365	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión organización que sustenta la variable gestión municipal resultó con el 43,3% de las respuestas para el nivel alto, del 30,0% para el nivel medio y del 26,7% para el nivel bajo, con una influencia en la variable 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 aplicados a los servidores y pobladores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La influencia de la organización en la calidad del servicio es directa y positiva en la municipalidad.

"El resultado de calcular el coeficiente Rho de Spearman de 0,933 con un nivel de significancia de 0,000 nos indicó que existió relación directa y positiva en la influencia de la dimensión organización en la variable calidad de servicio, por lo cual aceptamos la hipótesis de trabajo".

Cuadro 8: Correlación entre la organización y la calidad del servicio

Rho de Spearman		Organización	Calidad del Servicio
Organización	Coeficiente de correlación	1.000	,933**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	365	30
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,933**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	365	

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

Para el objetivo específico 3: Analizar la influencia de la dirección en la calidad del servicio de la municipalidad.

Cuadro 9: Influencia de la dirección en la calidad del servicio

Nivel	Dirección			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	15 a 20	17	56.7	59 a 80	182	49.9
Medio	9 a 14	7	23.3	37 a 58	115	31.5
Bajo	4 a 8	6	20.0	16 a 36	68	18.6
	Totales	30	100.0		365	100.0

Fuente: Encuesta.

"La dimensión dirección tuvo como respuestas el 56,7% para el nivel alto, el 23,3% para el nivel medio y el 20,0% para el nivel con una influencia en la variable 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 aplicados a los servidores de la municipalidad y pobladores del distrito".

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La influencia de la dirección en la calidad del servicio es directa y positiva en la municipalidad.

La investigación aceptando la hipótesis de trabajo basados en el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,936 con una significación bilateral de 0,000 lo cual nos indicó que existe una relación de asociatividad directa y positiva entre la dirección y la variable 2.

Cuadro 10: Correlación entre la dirección y la calidad del servicio

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Dirección
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,936**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	365	30
Dirección	Coeficiente de correlación	,936**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	

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

Fuente: Encuesta

Para el objetivo específico 4: Describir la influencia del control en la calidad del servicio de la municipalidad.

Cuadro 11: Influencia del control en la calidad del servicio

Nivel	Control			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	15 a 20	14	46.7	59 a 80	182	49.9
Medio	9 a 14	11	36.7	37 a 58	115	31.5
Bajo	4 a 8	5	16.7	16 a 36	68	18.6
	Totales	30	100.0		365	100.0

Fuente: Encuesta.

“Para la dimensión que analizó el control los resultados fueron del 46,7% para el nivel alto, de 36,7% para el nivel medio y del 16,7% para el nivel bajo con una influencia en la variable 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 aplicados a los servidores y pobladores de la municipalidad”.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4: La influencia del control en la calidad del servicio es directa y positiva en la municipalidad.

La prueba de hipótesis para el objetivo que mide la dimensión del control fue aceptada por cuanto al obtener los resultados del coeficiente Rho de Spearman de 0,186 con una significación bilateral de 0,000 indicando que hubo una relación de asociatividad directa y positiva de nivel bajo por cuanto el control para lograr la transparencia no es del agrado de muchos.

Cuadro 12: Correlación entre el control y la calidad del servicio.

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Control
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.186
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	365	30
Control	Coeficiente de correlación	0.186	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	365	

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

Fuente: Encuesta

4.2 Discusión

Para el objetivo general: Determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio de la municipalidad.

La gestión municipal tuvo respuestas de nivel alto con el 53,3% de ellas, para el nivel medio un 30,0% y para el nivel bajo con el 16,7% de las contestaciones 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 aplicados a los servidores y pobladores de la municipalidad distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020.

López (2020), en su tesis titulada “Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María, con el objetivo de analizar el modo en el que la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Tingo María, 2019, concluyó que existió relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público.

Existieron coincidencias entre los resultados de la investigación realizada en la municipalidad distrital de Pampas de Hospital en Tumbes y los hallazgos encontrados por el investigador López, (2020) en la municipalidad provincial de Tingo María.

Para el objetivo específico 1: Explicar la influencia del planeamiento en la calidad del servicio de la municipalidad.

La dimensión planeamiento tuvo resultados del 50,0% para el nivel alto de las respuestas, del 26,7% para el nivel medio y de 23,3% para el nivel bajo con una influencia en la variable calidad del servicio del 49,9% para el nivel alto.

Para Ramos, (2020) en su tesis titulada Planeamiento y gestión estratégica en la municipalidad distrital de Santa María, año 2020, el objetivo determinar la relación que existe entre el planeamiento y la gestión estratégica. Se comprobó que con una que sí existe relación significativa entre el planeamiento y la calidad del servicio. La correlación es considerada una magnitud buena.

Existen similitudes entre los hallazgos encontrados en la investigación realizada a la municipalidad distrital de Pampas de Hospital en Tumbes y los resultados obtenidos en la tesis de Ramos, (2020) en santa María.

Para el objetivo específico 2: Describir la influencia de la organización en la calidad del servicio de la municipalidad.

La dimensión organización que sustenta la variable gestión municipal resultó con el 43,3% de las respuestas para el nivel alto, del 30,0% para el nivel medio y del 26,7% para el nivel bajo, con una influencia en la variable calidad del servicio del 49,9% para el nivel alto.

Para Alegría, (2020) en su tesis titulada Gestión administrativa y calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Rumisapa, Lamas – 2020. “Existe relación entre las dimensiones sistemas de dirección, organización y sistemas de control de la Gestión administrativa y calidad de los servicios. La Gestión administrativa es regular con un valor de 52%, y para sus dimensiones de 42% para los sistemas funcionales, 50% para los sistemas administrativos, y de 40% para los sistemas de control”.

Los resultados de las investigaciones realizadas en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital y las ejecutadas en la Municipalidad de Rumisapa mantienen similitudes en los resultados hallados.

Para el objetivo específico 3: Analizar la influencia de la dirección en la calidad del servicio de la municipalidad.

La dimensión dirección tuvo como respuestas el 56,7% para el nivel alto, el 23,3% para el nivel medio y el 20,0% para el nivel con una influencia en la variable calidad del servicio del 49,9% para el nivel alto.

Para Alegría, (2020) en su tesis titulada Gestión administrativa y calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Rumisapa, Lamas – 2020. “Existe relación entre las dimensiones sistemas de dirección, organización y sistemas de control de la gestión administrativa y calidad de los servicios. La gestión administrativa es regular con un valor de 52%, y para sus dimensiones de 42% para los sistemas funcionales, 50% para los sistemas administrativos, y de 40% para los sistemas de control”.

Los hallazgos encontrados en la investigación realizada en la municipalidad distrital de Pampas de Hospital y los resultados del trabajo ejecutado en la municipalidad distrital de Rumisapa tiene coincidencias significativas en sus conclusiones.

Para el objetivo específico 4: Describir la influencia del control en la calidad del servicio de la municipalidad.

Para la dimensión que analizó el control los resultados fueron del 46,7% para el nivel alto, de 366,7% para el nivel medio y del 16,7% para el nivel bajo con una influencia en la variable calidad del servicio del 49,9% para el nivel alto.

Para Alegría, (2020) en su tesis titulada Gestión administrativa y calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Rumisapa, Lamas – 2020. “La gestión administrativa es regular con un valor de 52%, y para sus dimensiones de 42% para los sistemas funcionales, 50% para los sistemas administrativos, y de 40% para los sistemas de control”.

Existen coincidencias en los resultados de la investigación realizada en la municipalidad distrital de Pampas de Hospital en Tumbes y las conclusiones del trabajo ejecutado en la municipalidad distrital de Rumisapa en Lamas.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

1. 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.

2. La dimensión planeamiento tuvo resultados del 50,0% para el nivel alto de las respuestas, con una influencia en la variable calidad del servicio del 49,9% para el nivel alto, del 31,5% con un Rho de Spearman de 0,816 y un nivel de significancia del 0,000, reafirmando la existencia de una asociatividad positiva.

3. La dimensión organización que sustenta la variable gestión municipal resultó con el 43,3% de las respuestas para el nivel alto, con una influencia en la variable calidad del servicio del 49,9% para el nivel alto, del 31,5% apoyados en el coeficiente Rho de Spearman de 0,933 con un nivel de significancia de 0,000, indicando una asociatividad positiva.

4. La dimensión dirección tuvo como respuestas el 56,7% para el nivel alto, con una influencia en la variable calidad del servicio del 49,9% para el nivel alto, del 31,5%, basados en el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,936 con una significación bilateral de 0,000, indicando que existe una relación de asociatividad directa y positiva entre la dimensión y la variable calidad del servicio.

5. Para la dimensión que analizó el control, los resultados fueron del 46,7% para el nivel alto, con una influencia en la variable calidad del servicio del 49,9% para el nivel alto, del 31,5%, con el cálculo Rho de Spearman de 0,186 y una significación bilateral de 0,000 indicando que hubo una relación de asociatividad directa y positiva de nivel bajo, por cuanto el control para lograr la transparencia no es del agrado de muchos.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. Considerando a las municipalidades como una institución al servicio del ciudadano, las autoridades municipales deben formular e implementar un plan estratégico, que precise la calidad del servicio a los vecinos del distrito de Pampas de Hospital.

2. Los trabajadores y las autoridades municipales deben elaborar planes a corto mediano y largo plazo relacionándolo con la calidad del servicio a fin de evaluarlo permanentemente para asegurar un buen servicio al usuario, quien cada día demanda mejor atención.

3. Es necesario rediseñar la estructura organizacional creando una oficina de atención al cliente y redefinir las funciones del servicio en las todas áreas administrativas de los niveles organizacionales.

4. Los canales de comunicación deben estar al alcance de los usuarios en cuanto a su transparencia y claridad para una mayor participación vecinal y entendimiento con la comunidad.

5. Es necesario evaluar el servicio al cliente teniendo reuniones con los trabajadores y los usuarios de la comunidad, a fin de escuchar sus inquietudes para efectuar los ajustes necesarios.

CAPÍTULO VII

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMPE, A. d. (1990). AMPE. Recuperado el octubre de 2014, de www.ampeperu.gob.pe

Arraiza, E. (2016). Manual de gestión municipal. Buenos Aires, Argentina: Konrad Adenauer Stiftung.

Becilla, C. J. (2020). Gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7515

Bernal, C. (2016). Metodología de Investigación. (Vol. 4). Colombia: Pearson educación. Obtenido de http://201.195.87.22:2222/?il=4326

BID. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América Latina. (B. I. Desarrollo, Ed.) Washington, D.C: Antonio Vives y Estrella Peinado-Vara Editores.

CEPAL. (2018). Comisión Económica Para América Latina y el Caribe. Obtenido de https://www.cepal.org/es

Fabián, R. P. (2020). Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020. Lima: UCV. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández F., A. L. (2001). Estrategia de Producción. México: Mc Graw Hill.

Grewal, D., & Parasuraman, A. (2000). The impact of technology and the quality-valueloyalty loyalty chain. Journal of the Academy of Marketing Science.

Hernandez, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta ed.). México: McGraw-Hill. doi:ISBN 978-607-15-0291-9

INEI. (2018). Perú: Indicadores de gestión municipal 2018. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1636/libro.pdf

Ivancevich. (1996). Gestión: calidad y competitividad. España, http://www.tirant.com/derecho/libro/gestion-calidad-y-competitividad-ivancevich-9788448108489: McGraw-Hill Interamericana.

Lozano, A. (2008). Aspectos sobre política pública. Ejercicios e instrumentos para el. Colombia: Logoformas. Obtenido de https://eprints.ucm.es/47407/1/T39877.pdf

Mendoza, R. (2009). El conflicto organizacional y su influencia en el desarrollo de una óptima Gestión Institucional.

OCDE. (2018). Pespectivas Económicas OCDE. Suiza. Obtenido de https://www.oecd.org/economy/outlook/OECD-Economic-Outlook-noviembre-2018-presentacion-espanol.pdf

Orellana, K. (2012). Maestros de la calidad. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de http:// maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-joseph-juran.html

Pinchi, R. K. (2017). Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2017. Coronel Portillo: Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4012

Quispe, B. G. (2016). Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este. Lima, 2016. Universidad César Vallejo. Lima: Escuela de Posgrado.

Robbins, S. (2003). Comportamiento organizacional. México: Pearson . Educación.

Rodriguez, A., & Velásquez, F. (1994). Municipio y los servicios públicos. Santiago, Chile: Ediciones Sur.

Ruiz, P. (2013). Las habilidades gerenciales y su importancia en la dirección empresarial. Revista M&M, N° 7, 108-116.

Santos, M. (2003). Obediencia de la autoridad. Algunas aportaciones desde la psicología. Militarismo Global y desobediencia global(39).

Wittkoski. (2000). Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión. Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). Marketing de Servicios. Ciudad de Mexico: McGraw-Hill.

CAPÍTULO VIII

8. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Título: Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Gestión municipal	“eal Academia Española, 2015) señala: “se orienta a la ejecución o implantación de las decisiones del gobierno, a través de la utilización, dosificación de los recursos disponibles”.	“La obtención de los datos para la variable gestión municipal serán obtenidos mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5), aplicado a los 30 servidores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020”.	Planeamiento Organización Dirección Control	Objetivos Recursos Gerencia Estructura Recursos Humanos Asignación de Tareas Liderazgo Comunicación Manejo de conflictos Supervisión Evaluación Monitoreo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Título: Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Calidad del servicio	Ruiz-Olalla (2001), refiere. “Es una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el usuario cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción”	“La obtención de los datos para la variable calidad del servicio atención serán obtenidos mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5) aplicado a los 365 pobladores del Distrito de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020”.	Tangibles	Instalaciones Personal Equipo y mobiliario	17, 18, 19
			Capacidad de respuesta	Predisposición Respuesta inmediata Servicio oportuno	20, 21, 22
			Confiabilidad	Interés Resultado esperado Exactitud en el servicio	23, 24, 25
			Empatía	Escucha activa Actitud Trato y cordialidad	26, 27, 28, 29
			Certeza	Conocimiento credibilidad Cortesía.	30, 31, 32

Anexo 2: Cuestionario de gestión municipal a colaboradores

Título del trabajo de investigación: “Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020”.

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Likert, de acuerdo a su percepción.
Escala y valor: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5).

	Preguntas de la Variable Gestión municipal					
	Planeamiento					
1	“Al momento de tomar una decisión usted tiene en cuenta la misión y visión de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, para alcanzar los objetivos establecidos”.	5	4	3	2	1
2	Cree usted que los recursos destinados a su área son utilizados directamente para la mejora continua de la atención al ciudadano.	5	4	3	2	1
3	Considera usted suficiente los recursos disponibles que cuenta para cumplir sus funciones.	5	4	3	2	1
4	Considera usted que la gerencia municipal promueve buenos servicios a los ciudadanos.	5	4	3	2	1
	Organización					
5	En cuanto a la estructura de la organización municipal ¿Usted lo considera adecuado?	5	4	3	2	1
6	Considera usted que recursos humanos promueve procesos de selección para contar con personal calificado.	5	4	3	2	1
7	Usted cree que recursos humanos debería mejorar notablemente sus requerimientos al momento de seleccionar al personal.	5	4	3	2	1
8	Usted considera que la asignación de tareas al personal es proporcional para todos	5	4	3	2	1
	Dirección					
9	Considera usted que su jefe inmediato muestra liderazgo para que se alcance una buena atención al ciudadano.	5	4	3	2	1
10	Cree usted que existe comunicación constante entre las diversas áreas de la municipalidad.	5	4	3	2	1
11	Cree usted que se debe mejorar los canales de comunicación entre sus compañeros de trabajo.	5	4	3	2	1
12	Cree usted que el manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es buena.	5	4	3	2	1
	Control					
13	Considera usted que existe supervisión permanente que le permite mejorar cada día su rendimiento en su trabajo.	5	4	3	2	1
14	Cree usted que se hacen evaluaciones periódicas al personal del área donde usted realiza sus funciones	5	4	3	2	1
15	Considera usted que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal.	5	4	3	2	1
16	Usted cree que el monitoreo constante promueve un mejor desempeño en sus funciones.	5	4	3	2	1

Anexo 3: Cuestionario calidad del servicio al ciudadano.

Título del trabajo de investigación: Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020.

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Likert, de acuerdo a su percepción.
Escala valorativa: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

	Preguntas de la Variable Calidad del servicio					
	Tangibles					
17	La municipalidad cuenta con equipos y mobiliario de apariencia moderna	5	4	3	2	1
18	Las instalaciones físicas de la municipalidad son visualmente atractivas	5	4	3	2	1
19	Los trabajadores de la municipalidad tienen apariencia pulcra y presentable	5	4	3	2	1
	Capacidad de respuesta					
20	A Usted le brinda información confiable al momento de la atención.	5	4	3	2	1
21	Usted cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte del personal de la municipalidad.	5	4	3	2	1
22	Considera que el trabajador tiene la predisposición en prestar ayuda a las dificultades del trámite	5	4	3	2	1
	.					
	Confiabilidad					
23	Usted percibe que le muestra el mismo interés en la atención con relación a los demás ciudadanos.	5	4	3	2	1
24	El servicio solicitado es entregado oportunamente	5	4	3	2	1
25	Usted se siente conforme con los resultados obtenidos en su requerimiento y/o petición.	5	4	3	2	1
	Empatía					
26	Cree usted que la actitud que muestra el trabajador frente al ciudadano mejora la percepción de servicio público.	5	4	3	2	1
27	Usted considera que la actitud del empleado frente a los ciudadanos es lo esperado.	5	4	3	2	1
28	Usted percibe que el trabajador le brinda un trato personalizado.	5	4	3	2	1
29	Existe una escucha activa en el momento de solicitar un servicio	5	4	3	2	1
	Certezas					
30	Usted siente que el trabajo del servidor público tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones.	5	4	3	2	1
31	¿Considera usted que el trabajador ejecuta su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano?.	5	4	3	2	1
32	¿Cree usted que los conocimientos del trabajador están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano?	5	4	3	2	1

Muchas gracias...

Anexo 4: Autorización para ejecución de tesis.

Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital | Alcaldía

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la Independencia"

Pampas de Hospital, 27 ENE 2021

OFICIO N° 033-2021-MDPH-ALC-SEPM

SR :
CRISTHYAN JONATHAN LUCIANO RAMIREZ INFANTES
Estudiante de la Maestría en Gestión Pública
Escuela de Postgrado
Universidad Nacional de Tumbes

ASUNTO : ACEPTAR REALIZACIÓN DE TESIS

REF. : CARTA N° 08-2021/CJLRI

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo en nombre de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital que me honro dirigir, comunicarle lo siguiente:

Que, con Carta N° 08-2021/CJLRI de fecha 19 de enero de 2021, su representada nos solicita autorización para la ejecución de su proyecto de tesis denominado "Gestión Municipal y su influencia en la Calidad del Servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020".

Ante ello, se AUTORIZA para que su persona realice su proyecto de tesis en nuestra institución con el fin de generar el conocimiento y nos sirva de base para nuestra Municipalidad.

Hago oportuna la ocasión para expresarle mi reconocimiento y las muestras de mi especial consideración y estima,

Atentamente,

SEPM/ALC.MDPH
Archivo

ORIGINAL
Lic. Samuel F. Pacheco Marchan