

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**Gestión municipal y la calidad del servicio que brinda el área de
desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo**

Tesis que presenta el bachiller

Alejandro Renato Elías Mondragón

Para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Asesor

Dr. José Foción Echeverría Jara

Lambayeque- Perú

2024

**Gestión municipal y la calidad del servicio que brinda el área de
desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo**

Resolución de sustentación N°1377-2024-UNPRG-FACEAC-D/JAM

De fecha 25 de Junio de 2024



Alejandro Renato Elías Mondragón

Bachiller



Dr. José Foción Echeverría Jara

Asesor

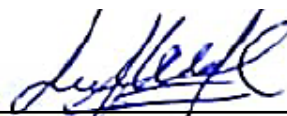
Presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Aprobado por el jurado:



Dr. Luis Fernando Campos Contreras

Presidente



Dr. Juan Carlos Samamé Castillo

Secretario



MSc. Víctor José Saavedra Ramírez

Vocal

Acta de Sustentación de Tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12 am. del día 29 de Junio del 2024, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **PRESENCIAL**, con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución 0529-2024-UNPAG-FAECAL-D/386 fecha 13 de Marzo del 2024, conformado por:

Dr. Luis Fernando Campos Cervera

Presidente

Dr. Juan Carlos Guassapa Perdomo

Secretario

Msc. Wilton José Sotomayor Roldán

Vocal

Dr. José Foción Chavecería Daza

Asesor(a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los testistas: Alejandro Renato Elías Mondragón

....., quién o quienes desean obtener su título profesional de: Licenciado en Administración, con la tesis titulada:

Gestión Municipal y Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la Provincia de Chiriquí

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 1377-2024-UNPAG-FAECAL-D/386, de fecha 25 de Junio del 2024, que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 30 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma Satisfactoria.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los testistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizó que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los testistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los testistas:

Alejandro Renato Elías Mondragón

han obtenido 15

puntos equivalentes a REGULAR quedando expedito para optar el título profesional de

Licenciado en Administración

Si uno o los dos testistas hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará: que

ha obtenido _____ puntos equivalentes a _____, por las deficiencias y motivos siguientes

_____, por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobado en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 3:10 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

ESCALA: 20 = Excelente; 18 - 19 = Muy Bueno; 16 - 17 = Bueno; 14 - 15 = Regular, Menos de 14 = Desaprobado.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL


ASESOR

Agradecimiento

A Dios por la fuerza y salud del día a día, a mis adorados padres que con su amor incondicional, regocijo constante y sabiduría me permiten la plenitud de mis días para desempeñarme como persona, a mis bellas hermanas que con su ejemplo, valentía y desprendimiento trazaron el camino hacia mi transcurrir profesional, su sacrificio familia me ha permitido crecer y cada uno de ustedes, me inspiran con su ánimo a seguir optimista, a paso de vencedores, que seguramente vendrán muchas alegrías, retos y felicidad.

Perseverante en este camino, desde mi niñez hasta mi juventud, desde mi etapa formativa hasta profesional, agradezco a mi alma mater UNPRG, por albergar la esperanza de profesionalizarme y convertirla en realidad, a mis maestros que a través de sus enseñanzas, comprensión y diálogo, forjaron las bases para presentarme ante la sociedad, sea el inicio de un camino de esfuerzo y pundonor.

Muchas gracias, “larga vida y sensatez para vivirla”.

Dedicatoria

A mi impulsor divino Jesucristo quien me dota de las fuerzas necesarias y la sabiduría para mi transcurrir como próspero profesional. A mis padres artífices de mi vida, quienes me llenan de regocijo constante, apoyo y amor para sobreponerme ante situaciones de la vida.

A mis hermanas que con su valor diario y ejemplo constante me incitaron a ser perseverante para cada día superarme, a mis maestros de mi alma mater UNPRG que con sus enseñanzas me guiaron, prepararon y afianzaron mi camino universitario.

Alejandro Renato.

Índice General

Acta de Sustentación de Tesis.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice General.....	v
Indice de Tablas	vii
Resumen.....	x
Abstract	xi
Introducción.....	12
Capítulo I : El Objeto de Estudio.....	15
1.1 Contextualización del Objeto de Estudio	15
1.2 Características y Manifestaciones del Problema de Investigación	17
Capítulo II : Marco Teórico	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Internacionales.....	19
2.1.2 Nacionales	21
2.1.3 Locales.....	25
2.2 Definición de las variables	28
2.2.1 Gestión Municipal	28
2.2.2 Calidad del Servicio	35
2.3 Operacionalización de las Variables	41
Capítulo III : Diseño Metodológico.....	43
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	43
3.1.1 Tipo de Investigación	43
3.1.2 Enfoque de Investigación	43
3.1.3 Diseño de Investigación	44
3.2 Población y Muestra.....	45

3.2.1 Población	45
3.2.2 Muestra	47
3.3 Fuentes, Técnicas de Recolección, Instrumentos y Procesamiento de Datos	48
3.3.1 Fuentes Primarias - Secundarias.....	48
3.3.2 Técnicas de Recolección de Datos	48
3.3.3 Instrumentos	48
3.3.4 Procesamiento de Datos – Contrastación de Hipótesis	53
Capítulo IV : Resultados.....	55
4.1 Generalidades de la Encuesta.....	55
4.2 Resultados Según Estadística Inferencial.....	57
4.2.1 Confiabilidad del Instrumento.....	57
4.2.2 Prueba de Normalidad	57
4.2.3 Contrastación de Hipótesis	58
4.2.4 Resultados de Objetivos	59
4.3 Resultados Según Estadística Descriptiva	63
4.3.1 Resultados Descriptivos Gestión Municipal	63
4.3.2 Resultados Descriptivos Calidad de Servicio.....	64
4.3.3 Resultados Ítems Gestión Municipal.....	67
4.3.4 Resultados Ítems Calidad del Servicio	77
Discusión de Resultados	88
Conclusiones	94
Recomendaciones	96
Referencias.....	98
Anexos	108

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Cuadro de operacionalización del constructo gestión municipal</i>	41
Tabla 2. <i>Cuadro de operacionalización del constructo calidad del servicio</i>	42
Tabla 3. <i>Trabajadores del área de desarrollo económico local</i>	46
Tabla 4. <i>Calificación de la matriz del criterio de expertos</i>	50
Tabla 5. <i>Validez del contenido por juicio de experto del instrumento del constructo gestión municipal</i>	51
Tabla 6. <i>Validez del contenido por juicio de experto del instrumento del constructo calidad del servicio</i>	51
Tabla 7. <i>Matriz de análisis de juicio de expertos de la variable gestión municipal</i>	52
Tabla 8. <i>Matriz de análisis de juicio de expertos de la variable calidad del servicio</i>	53
Tabla 9. <i>Distribución del personal de la municipalidad según género</i>	55
Tabla 10. <i>Distribución del personal de la municipalidad según edades</i>	55
Tabla 11. <i>Distribución de los usuarios según género</i>	56
Tabla 12. <i>Distribución de los usuarios según edades</i>	56
Tabla 13. <i>Alfa de Cronbach</i>	57
Tabla 14. <i>Prueba de normalidad</i>	57
Tabla 15. <i>Correlación de gestión municipal y calidad del servicio</i>	58
Tabla 16. <i>Escala de correlación</i>	59
Tabla 17. <i>Correlación de planificación y calidad del servicio</i>	59
Tabla 18. <i>Correlación de organización y calidad del servicio</i>	60
Tabla 19. <i>Correlación de integración y calidad del servicio</i>	61
Tabla 20. <i>Correlación de dirección y calidad del servicio</i>	62
Tabla 21. <i>Correlación de control y calidad del servicio</i>	62
Tabla 22. <i>Estadísticos descriptivos de cada ítem de gestión municipal</i>	63
Tabla 23. <i>Estadísticos descriptivos de cada ítem de calidad del servicio</i>	64
Tabla 24. <i>Considera usted que existen planes operativos y programas internos en base a los objetivos de la gestión municipal</i>	67
Tabla 25. <i>Se realizan proyecciones u estimaciones que predicen las actividades</i>	68
Tabla 26. <i>Considera que se cumple las metas establecidas en función a los requerimientos de la población usuaria</i>	68
Tabla 27. <i>Se hallan las funciones definidas y las responsabilidades delimitadas en el M.O.F</i>	69

Tabla 28. <i>Considera que existe un óptimo trabajo en equipo en su área.....</i>	70
Tabla 29. <i>Considera que existe constante coordinación con las demás áreas de la municipalidad.....</i>	70
Tabla 30. <i>Se cuenta con los recursos humanos necesarios para brindar atención a los usuarios.....</i>	71
Tabla 31. <i>Considera que su área cuenta con el presupuesto suficiente para brindar a completitud sus servicios.....</i>	72
Tabla 32. <i>Se cuenta con las competencias técnicas y herramientas necesarias para ejecutar las actividades del área.....</i>	72
Tabla 33. <i>Se brinda reconocimiento al personal por un nivel alto de desempeño laboral....</i>	73
Tabla 34. <i>Considera que el liderazgo del gerente/a del área promueve una atención de calidad.....</i>	74
Tabla 35. <i>Se fomenta la participación en la toma de decisiones.....</i>	74
Tabla 36. <i>Su área tiene en cuenta la prevención ante desviaciones para objetivos planteados.....</i>	75
Tabla 37. <i>Se monitorea permanentemente sus actividades/tareas ejecutadas.....</i>	76
Tabla 38. <i>Se establecen mecanismos de corrección y acciones necesarias de ser el caso....</i>	76
Tabla 39. <i>Se ofrece a los usuarios una atención personalizada.....</i>	77
Tabla 40. <i>Considera que los horarios de atención son adecuados para la población usuaria.....</i>	77
Tabla 41. <i>Existen medidas pertinentes para asegurar el acceso y acercamiento hacia las personas que ameriten atención preferencial.....</i>	78
Tabla 42. <i>Considera que ejecutan actividades y proyectos en el momento previsto.....</i>	79
Tabla 43. <i>Considera que muestran atención e interés en dar solución al problema/conflicto de los usuarios.....</i>	79
Tabla 44. <i>Considera que insisten en registros y trámites libres de error buscando la mejora continua en el servicio.....</i>	80
Tabla 45. <i>Considera que cuenta con elementos para actividades de propuesta física (Ferias itinerantes, equipos de promoción artesanos) atractivas en favor de los comerciantes locales.....</i>	81
Tabla 46. <i>Considera que se generan los ambientes y espacios adecuados para actividades de promoción empresarial y empleo productivo.....</i>	82
Tabla 47. <i>Considera que las inversiones efectuadas obedecen las condiciones medioambientales locales.....</i>	82

Tabla 48. <i>Es oportuna la gestión de las licencias de funcionamiento.....</i>	83
Tabla 49. <i>Existen medidas pertinentes que otorgan la adecuada seguridad a la población y comerciantes en los principales conglomerados comerciales municipales y alrededores.....</i>	84
Tabla 50. <i>Considera usted que el área D.E.L cuenta con planes de reordenamiento, abastecimiento y salubridad de los mercados para mejorar las condiciones laborales de los comerciantes.....</i>	84
Tabla 51. <i>Considera que es oportuna la retroalimentación al usuario, determinando si la información impartida es idónea y si se ajusta a su interés.....</i>	85
Tabla 52. <i>Considera idóneos los programas de inclusión laboral y productiva brindados hacia la comunidad.....</i>	86
Tabla 53. <i>Se cumplen los plazos establecidos con los trámites de los usuarios.....</i>	86

Resumen

El presente estudio poseyó como propósito general determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que ofrece el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo y tipo básico bajo un diseño de investigación no experimental, además fue de método descriptivo, de corte transversal correlacional. En cuanto la variable gestión municipal se ostentó como población a 90 colaboradores que laboran en el área de desarrollo económico local, debido a que el área ostenta población pequeña y accesible, se estableció elaborar una muestra censal, resultando 90 trabajadores, y para la variable calidad del servicio cuya población fue de 1300 usuarios se aplicó un muestreo sistemático - probabilístico, resultando 90 usuarios de los servicios que brinda el área de desarrollo económico local, posteriormente se usó dos cuestionarios, cada uno de 15 ítems relacionados a las 5 dimensiones de cada variable, por consiguiente fueron calculadas las respuestas de trabajadores y usuarios, por conducto de escala Likert.

Se concluyó según los resultados obtenidos, que entre las variables gestión municipal y la calidad del servicio que imparte el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, existe una correlación significativa ($p < 0.05$), en cuanto a su magnitud es positiva baja dado que presentó un coeficiente Spearman 0.240, asimismo se admitió la hipótesis alterna trazada en la investigación.

Palabras claves: Calidad del servicio, desarrollo económico, gestión municipal, usuarios.

Abstract

The general purpose of this study was to determine the relationship between Municipal Management and the Quality of Service offered by the area of local economic development in the province of Chiclayo, a quantitative approach and basic methodology was used under a non-experimental research design, in addition to being a descriptive method. cross-sectional correlational. As for the municipal management variable, 90 collaborators who work in the area of local economic development were held as a population, due to the fact that the area has a small and accessible population, it was established to prepare a census sample, resulting in 90 workers, and for the variable quality of service whose population was 1300 users, a census sample was applied. Systematic - probabilistic sampling, resulting in 90 users of the services provided by the local economic development area, then two questionnaires were used, each of 15 items related to the 5 dimensions of each variable, therefore the responses of workers and users were calculated, through the Likert scale. According to the results obtained, it was concluded that between the variables municipal management and the quality of the service provided by the area of local economic development of the province of Chiclayo, there is a significant correlation ($p < 0.05$), in terms of its magnitude it is positive low since it presented a Spearman coefficient 0.240, also the alternative hypothesis outlined in the research was admitted.

Keywords: Quality of service, economic development, municipal management, users.

Introducción

La presente tesis se basó en el despliegue de dificultades por las que atravesó la Municipalidad Provincial de Chiclayo debido a: La carencia de simplificación en el servicio de obtención de licencias de funcionamiento, menoscabado empadronamiento en los mercados de abastos, novel creación de la gerencia de desarrollo económico local , del mismo modo se detectaron vacíos en los siguientes puntos como programas de educación financiera, programa de emprendedores, capacitaciones para mejorar la producción y venta, apoyo a la comercialización directa de productos, promoción y publicidad, capacitación presencial o virtual para artesanos.

En síntesis, creando retrasos y obstáculos en ocasiones insuperables cuando los usuarios o administrados intentan realizar un trámite o recurrir a un servicio, dejando evidencia de servicios incipientes, inoportunos y sin ánimo de promover el desarrollo del espacio de la ciudadanía en ámbito local.

Es por ello que en el estudio se planteó identificar ¿De qué modo se relaciona la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo?, asimismo se formularon problemas específicos para saber ¿De qué modo se relaciona la planificación y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo?, ¿De qué modo se relaciona organización y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo?, ¿De qué modo se relaciona la integración y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo?, ¿De qué modo se relaciona la dirección y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo?, ¿De qué modo se relaciona el control y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo?, con el objetivo de: Determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad del

Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo; además se plantearon objetivos específicos con la finalidad de: Establecer la relación que existe entre la Planificación y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, identificar la relación que existe entre la organización y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, analizar la relación que existe entre la integración y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, determinar la relación que existe entre la dirección y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, evaluar la relación que existe entre el control y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.

De la misma forma se planteó una hipótesis nula haciendo alusión que no existe una relación significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo y una hipótesis alterna en la que se declara existe una relación significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo. La técnica utilizada fue la encuesta, se emplearon 2 cuestionarios cada uno de 15 ítems para cada variable, para gestión municipal una muestra de 90 trabajadores equivalentes a la población y para la Calidad del Servicio una muestra de 90 usuarios, provenientes de una población de 1300 usuarios o beneficiarios.

El capítulo I describe el objeto de estudio que contiene su contextualización, características y manifestaciones relacionadas a la problemática de estudio, el capítulo II considera el marco teórico, en el que se precisan los antecedentes y definiciones conceptuales que sostienen las variables, al mismo tiempo se presenta la tabla de operacionalización. El capítulo III, tiene lugar al diseño metodológico que contiene el tipo y diseño de la investigación, aunado a

ello se halla la muestra, población, las técnicas e instrumentos empleados en la investigación, el capítulo IV menciona los resultados, producto del procedimiento estadístico, en síntesis, contempla la discusión de resultados y al final se despliegan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos que contienen la matriz de consistencia, validaciones de instrumentos y autorizaciones relacionadas al estudio.

Capítulo I : El Objeto de Estudio

1.1 Contextualización del Objeto de Estudio

Al presente muchas municipalidades entre ellas el Municipio Provincial de Chiclayo se enfrentan ante una crisis de políticas públicas registrando procedimientos manuales, ausencias de enfoques hacia la modernización y atención deficiente en diversos servicios hacia la ciudadanía, revelando una administración pública tradicional, manual y presencial, lo que en el marco de los procesos de servicios municipales al ciudadano confrontan distintas dificultades, que radican en los siguientes puntos según el registro de municipalidades - Instituto Nacional de Estadística (2022).

Los trámites para la obtención Licencia de Funcionamiento en la actualidad presentan carencia de simplificación por parte del área de desarrollo económico local, lo cual conlleva en muchos casos a que los usuarios al ver los procesos lentos e ineficientes, no los utilicen, impactando negativamente con miras a la modernización del estado y los principios de celeridad, simplicidad y eficacia que estipula la LPAG, existiendo establecimientos comerciales sin las licencias respectivas, permisos adecuados o autorizaciones. (Chiclayo - Gerenta de M.P.C.H responde a su trabajo y temas relacionados, 2023)

Según Chiclayo - Gerenta de M.P.C.H responde a su trabajo y temas relacionados, (2023) no se respeta el reglamento de los mercados, existe un deficiente empadronamiento, incurren constantemente en errores en la gestión de resoluciones de adjudicación de puestos todos estos factores menoscaban la propiedad municipal y frenan el desarrollo comercial.

La municipalidad al día de hoy en su accionar desde la gerencia de desarrollo económico local muestra un desenvolvimiento novel, ya que la creación de la misma se dio a mediados del 2019 por Ordenanza Municipal N° 012-2019-MPCH (Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2019). Aunado a ello en el posterior año el país enfrentó la COVID-19 con una inminente crisis que afrontar a nivel económico, político y social, retrasando el afianzamiento

y formación de sólidas bases para el mejoramiento y desarrollo de programas dentro del área de desarrollo económico local.

Al mismo tiempo, hay que destacar que en el último quinquenio la mayoría de iniciativas de servicio impartidas por el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo son de generación espontánea partiendo de un esfuerzo público condicionado e incipiente, presentando estos puntos fuera de la vanguardia comunal como los programas de instrucción financiera, programas de emprendedores, capacitaciones para mejorar la producción y venta, apoyo a comercialización directa de productos, promoción y publicidad, capacitación presencial o virtual para artesanos, ubicándonos en desventaja ante provincias del norte del país como Trujillo y Piura (Instituto Nacional de Estadística, 2022).

Lo que nos lleva, sin duda alguna, a repensar en la auténtica utilidad de la intervención efectiva del Estado en el impulso y fortaleza del sistema de producción local, basada en que todo emprendimiento no florece de carácter aislado, sino al contrario su evolución obedece a un contexto comunal u nacional que cultive, favorezca y sostenga su desarrollo. A partir de lo ya mencionado se intuye la necesidad de afianzarse de herramientas y la instauración procesos administrativos en sí, que idóneamente administrados logren no sólo revalorizar los servicios públicos para que sean eficientes, sino con ello responder a las necesidades en tiempo, forma y costos razonables, para impulsar los emprendimientos locales, sobre todo en sectores emergentes, que exigen integración, respaldo y atención.

Ante la definición mencionada se parte señalando que el procedimiento de gestión de Desarrollo Económico Local forma parte principal del libreto político de las autoridades y son ellos los encargados de encaminar servicios de calidad con carácter integrador para la actividad económica y social.

El desarrollo económico local no se limita únicamente al contexto económico, sino ante los requerimientos de los demandantes, su enfoque se vislumbra dentro de la

administración pública contemporánea y del ámbito académico, como estrategia de integración socioeconómica productiva más viable y factible para la remediar desde abajo el asistencialismo improductivo en el país y los problemas de informalidad.

El propósito de este estudio es ofrecer información, sobre cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio, dentro del área de desarrollo económico local, no sólo considerando a los responsables del proceso, sino también a los usuarios para el cumplimiento de sus necesidades.

1.2 Características y Manifestaciones del Problema de Investigación

Según Correa & Dini (2022) el desarrollo económico local es un procedimiento que paulatinamente viene tomando ascendente atención en la última década, muestra de ello es la fundación del Foro de Gestión de D.E.L (WFLED), cuyas versiones han concurrido en países como Sevilla (2011), Iguazú (2013), Turín (2015), Praia (2017) y Córdoba (2021), el promotor de esta novel reforma en la región, fue país de Chile prueba de ello en el cuadro del convenio de asistencia entre la Sub Secretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile y la CEPAL, definen que el examinar puntos críticos del mencionado rol, servirá de cimientos para la fórmula de propuestas de planes de fortalecimiento de las unidades públicas de desarrollo productivo, que comprenden ámbitos centralizados de las tareas efectuadas por las comunas municipales, como capacitación del personal, coordinación de programas inmersos, formación empresarial, modalidad de organización y el soporte a la gestión.

Criales (2019) menciona que desde las autonomías hasta el municipio se reconoce que la administración municipal enfrenta al presente obstáculos por la renovación cada cinco años de los dirigentes políticos, quienes en numerosas situaciones no alcanzan aún entender la operatividad ni la concepción de este proceso vinculado a la calidad (p.75).

Según McDermott (2010; como se citó en Aguilar, 2019) menciona que la confianza del pueblo peruano hacia los primordiales patronatos locales nacionales: el 41% no confía en

los municipios de sus localidades y el 51% distingue como deficiente la gestión es por ende que se trabaja en modernizar el gobierno, impulsando una administración en conducto de tres dimensiones estratégicas: asistencia, transparencia y participación.

De tal manera la calidad de los servicios proporcionados a la población demanda de la mejora continua y de la respuesta oportuna de problemas. Estas labores están a cargo de la gestión municipal, desafortunadamente no se encuentran a la vanguardia de servicios de desarrollo social y económico dirigidos hacia sus gobernados (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2023).

Se menciona que los municipios provinciales son órganos impulsores del desarrollo local, en el marco de la Ley N° 27972 en su art. 85 indica la función específica exclusiva de las comunas provinciales la cual es simplificar procedimientos de obtención de licencias, sin obviar normas técnicas de seguridad acompañada de La Ley Marco de Licencia de funcionamiento (Ley N° 28976) tienen como fin instituir el horizonte jurisdiccional de las directrices ajustables al proceso para el otorgamiento de las licencias de funcionamiento despachado por las comunas.

Capítulo II : Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Se emplearon los elementos bibliográficos presentados a continuación, considerando las siguientes citas para desplegar este estudio.

2.1.1 Internacionales

Paredes (2020) realizó un estudio con el propósito de determinar la repercusión de la gestión administrativa en la calidad de servicio en las instituciones superiores públicas, en el despliegue del estudio el autor tomó en cuenta el uso de dos variables, la variable independiente gestión administrativa con las dimensiones planeación, organización, dirección, control y calidad del servicio como variable dependiente con las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, sensibilidad, tangibles.

El autor afirma que el enfoque del estudio fue cuantitativo, conjuntamente congregó los requisitos metodológicos de un estudio descriptivo correlacional (p.24).

Realizó un estudio de campo con el propósito de recopilar la información fidedigna con una muestra representada por estudiantes y docentes, vinculados ellos a roles administrativos aplicándoles un cuestionario de 27 ítems para ambos constructos.

Con respecto a los resultados declaró acerca que la gestión administrativa mantiene relación significativa con la calidad de servicio, con un coef. de correlación de Spearman ($r=0,898$), por lo tanto se determinó una correlación positiva moderada fuerte (p.35).

Con respecto a las conclusiones el autor expresa la calidad del servicio notada en docentes y estudiantes está fuertemente asociada a las dimensiones organización y dirección, además en definitiva en razón que los procesos sumergidos en la gestión mejoran lo mismo sucederá con la calidad del servicio (p.40).

Acosta (2022) en su estudio, planteó como objetivo precisar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio en los cementerios del G.A.D Municipalidad de

Ambato, en el desdoble de la investigación usó la variable gestión administrativa con las dimensiones planear, organizar, dirigir, controlar y calidad del servicio como variable dependiente con las dimensiones confiabilidad, empatía, sensibilidad, seguridad.

El autor menciona que su estudio es de enfoque cuantitativo, además de descriptivo y correlacional (p.22). La técnica empleada fue la encuesta, su población el conjunto de usuarios propietarios de los nichos de los 3 cementerios municipales pertenecientes al gobierno en mención, con una muestra de 373 propietarios, la encuesta estuvo conformada por 35 preguntas particulares utilizando la escala de Likert de 5 posiciones y tres preguntas de información genérica (p. 25).

Se consiguieron resultados en definitiva, donde el autor señala que:

La correlación de Spearman, finiquitando que prevalece una relación significativa entre variables aceptando la hipótesis alternativa que mencionó que la gestión administrativa tiene impacto en la calidad de servicio a los usuarios.

La calificación de la gestión administrativa es significativa al instante de la admisión de los usuarios, demostrando que la administración de los cementerios debe trabajar en mejoras para alcanzar la magnitud de excelencia en la calidad del servicio (p.89).

González (2020) en su presente investigación tuvo como objetivo primordial diseñar un procedimiento para medir la Calidad de Servicio de Acceso a Internet en la Emp. de Telecomunicaciones de Cuba S.A., División Territorial Artemisa.

En lo concerniente a la metodología de este estudio se emplearon los métodos empíricos, teóricos, matemáticos, estadísticos y como técnicas la revisión documental, coeficiente de concordancia de Kendall, encuestas, diagrama de Ishikawa, modelo ServQual entrevistas, excel y Minitab (p. 5).

La población en estudio fue infinita porque no se conoce la cantidad total de población nacional consumidora (conexión por línea conmutada, wifi y teléfonos celulares o

móviles con tecnología 3G/4G/5G) simbolizada por los clientes, se realizó el cálculo de la muestra para poblaciones ilimitadas siendo 138 clientes (p.48). El instrumento fue el cuestionario con veintidós ítems para cada uno, tanto en expectativas como percepciones (p.63).

El autor argumenta que se diseñó un proceso dinámico y creativo para calibrar la calidad de servicio que abarca 4 etapas siendo la elaboración del estudio, análisis de la prestación, elección del modelo para calcular calidad de servicio y la ejecución del modelo concordable al estudio.

Aplicadas todas las actividades de cada etapa se obtuvo como resultado que el nivel de calidad de servicio impartidos por dicha empresa es bajo (-0.78), indicando que no se vencieron las expectativas del público, condicionadas por las deficiencias asociadas primordialmente a la orientación al cliente e infraestructura tecnológica.

2.1.2 Nacionales

Según Torres (2022) desarrolló su estudio el cual tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad del servicio del personal en las áreas de desarrollo urbano del distrito de Breña. El autor menciona en el marco metodológico que el diseño es descriptivo correlacional y de acuerdo al fin del estudio es básico, contando con una población total de 165 colaboradores del área de gestión de D.U del municipio, por añadidura se detalló que la muestra fue no probabilística, escogiendo a 60 trabajadores (p. 48). Además, se empleó como técnica la recolección de datos de la encuesta mediante un cuestionario de 24 preguntas en total, incluidas ambas variables, en escala Likert.

El autor argumenta que:

En la presente investigación existe una relación positiva significativa entre la gestión y la calidad del servicio brindado por los servidores del área de desarrollo urbano de Breña,

finalmente el resultado del coeficiente Rho Spearman ($r=0.651$), demostrando tener una conexión positiva de consideración, aceptando la hipótesis alterna .

Ruiz (2022) realizó la investigación la cual fue analizar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público que ofrece la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Lima. Las variables en estudio fueron gestión municipal, en sus dimensiones planificación, organización, dirección, control y calidad del servicio público como segunda variable cuyas dimensiones fueron aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía (p.24).

Dicha investigación manejó el enfoque cuantitativo, no experimental, además de correlacional y transversal, su metodología se cimentó en la técnica encuesta, y como instrumento 2 cuestionarios (19 ítems inmersos en gestión y 26 ítems inmersos calidad) (p.117).

Con una muestra no probabilística en ambas variables, siendo idénticas tanto población como su muestra, denotando 31 gestores municipales (41 a 60 años) y 31 representantes de juntas vecinales (30-75 años) que son los que mayor conocimiento tienen de la calidad del servicio prestada por la comuna (p.48).

La investigación originó como resultado que existe una relación directa y significativa entre variables de investigación en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre dado que posee un coeficiente de Spearman $r=0.928$, además reflejan los resultados discrepancias entre el parecer de los trabajadores y usuarios, lo que argumentó el autor se esté dando por diferentes factores como elevados costos en servicios, falta de respuesta en trámites comunales y deficiente implementación de TIC para que la administración pública adquiera mayor eficiencia (p.98).

Santos & Yanccehuallpa (2019) realizó una investigación se detalló su finalidad, la cual fue detallar la asociación que concurre entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha.

Las variables utilizadas fueron gestión administrativa en sus dimensiones planificación, integración, organización, dirección, control y para calidad del servicio fueron fiabilidad, evidencias físicas, interacción personal, políticas (p.33).

El informe utilizó en el aspecto metodológico un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal no experimental, se utilizó de técnica la encuesta, medidas por un cuestionario de 40 ítems, de escala Likert (p.41). La población fue de 166 291 habitantes de Yanacancha, con una muestra aleatoria simple compuesta por 150 habitantes que representan a los usuarios atendidos por el fuero edil (p.41).

Los resultados manifestaron que las dimensiones de la G.A están relacionados positivamente con la C.S. En la definitiva hipotética presenta una significancia del 5.0 %, también se halló que la gestión administrativa está asociada de carácter positivo a la calidad de servicio (p.71).

Según Tulumba (2022) en su tesis cuyo fin fue averiguar la relación de la Gestión administrativa y la Calidad del servicio en el B.N. de Pucallpa, la metodología de estudio fue transeccional correlacional, descriptivo (p.70).

Su población para evaluar la variable gestión estuvo integrada por trabajadores y beneficiarios, la muestra fue no probabilística siendo 15 empleados y 85 usuarios (p. 71-72). Además empleó la encuesta con su instrumento dos cuestionarios de 20 preguntas cada uno.

En la exploración el autor concluye que el análisis hipotético refleja una relación no significativa (42%) y negativa muy baja (-0.13%) entre las variables propuestas por el autor, demostrando que las acciones de planeación, control, organización y dirección realizada por

la institución bancaria no hace factible alcanzar una relación significativa y positiva con la variable (p.93).

Según la investigación de Quispe (2022) tiene como fin encontrar la relación entre la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba, Región Huancavelica.

Las dimensiones para gestión de calidad de servicios son fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y para satisfacción del usuario son expectativa, percepción, atención de quejas, conformidad, información. En cuanto al diseño es no experimental, de nivel descriptivo y correlacional (p. 48-49).

La población del estudio fue de 19454 pobladores de Acobamba, con una muestra probabilística de 376 pobladores, posteriormente se aplicó la encuesta con su cuestionario de 29 ítems (13 ítems GCS y 16 S.U) (p.50).

El autor afirma que:

Según los resultados halló una correlación positiva alta con rho 0,648 por tanto acepta la hipótesis general del estudio (p.73).

En la investigación realizada por Huamán (2022) tiene como fin hallar la asociación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

El autor afirma que:

La tesis es de tipo cuantitativo y diseño no experimental, transversal correlacional, con población y muestra censal equivalentes a (33) personas entre representantes de las juntas vecinales del distrito y trabajadores administrativos del municipio distrital de Jesús María, a quienes se aplicaron (02) cuestionarios cerrados, de 16 y 7 interrogantes respectivamente (p.34 - 38)

El autor concluye que:

Hay una relación positiva fuerte entre las variables del estudio con un valor rho Spearman de ($r=0,896$) y significancia de ($p=0,000$), acogiendo la hipótesis alternativa , a modo de desenlace el autor manifiesta que la asociación es de carácter directa, tanto para las variables generales como en sus dimensiones (p.5).

2.1.3 Locales

En la investigación realizada por Herrera & Quispe (2022) se planteó establecer la correlación de la simplificación administrativa con la calidad de servicio que ofrece la gerencia de desarrollo urbano de la M.P.C.H, los constructos fueron la simplificación administrativa con sus dimensiones, preparatoria, diagnóstico, rediseño, implementación y las dimensiones para calidad de servicio como capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y fiabilidad.

Se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, además siendo transversal y nivel correlacional, con la siguiente población de 823 beneficiarios, con una muestra probabilística aleatoria simple de 262 participantes que realizan trámites documentarios en la mencionada gerencia (p.35-36).

Paralelamente aplicó la encuesta reflejada en 2 cuestionarios de tipo Likert con 19 cuestiones para cada variable.

Se finiquitó que existe una correspondencia positiva considerable y de alta significancia entre ambas variables, corroborando la hipótesis de investigación (p.61).

Según López (2019) en su investigación se planteó como finalidad reconocer la magnitud de gestión y la calidad de los servicios en el C.S. Pósope Alto, asimismo, se detalla que la exploración fue realizada con orientación cuantitativa, diseño no experimental, tipo transversal, descriptivo.

Al mismo tiempo con una muestra conformada por 96 usuarios y 35 trabajadores, a los que se les aplicó la encuesta con su instrumento el cuestionario que abarcó 26 ítems gestión (personal) y 22 ítems calidad (usuarios) (p.20).

El autor manifiesta que el estudio concluye que:

El valor inmerso a la gestión desde la percepción de los colaboradores del centro de salud predominante fue el nivel regular con 68.7% (p.37), y sus respectivas dimensiones en: planificación 57.1%, organización 74.3%, dirección 65.7% y control 48.6% (p.37). El valor inmerso a la calidad de la prestación de salud desde la percepción de los beneficiarios predominante fue el grado regular con un 58.3% (p.37). y sus respectivas dimensiones en: empatía y seguridad con 60.0% y 53.0% respectivamente, seguido por fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles, quienes se hallaron en un horizonte regular con porcentajes de 56%, 80% y 66% correspondientemente (p.37).

Según Ruiz (2020) en su tesis tiene como intención diagnosticar la agrupación existente en la gestión municipal y el plan de desarrollo local concertado en la Municipalidad de Lambayeque, para la variable PDLC sus dimensiones planificación, administración, grupos de interés y para gestión municipal sus dimensiones gerencia, comunicación política, decisión.

En su ámbito metodológico poseyó un nivel descriptivo correlacional, y transversal con diseño cuantitativo no experimental, por añadidura tuvo idéntica población y muestra censal, equivalentes a 30 trabajadores municipales y como técnica utilizada fue la encuesta mediante un cuestionario tipo Likert (p.45).

Sus resultados demuestran que el grado de relación entre las variables de estudio con un sig. ($p < 0.05$), también posee un coef. de correlación de Pearson de 0.911 denotando una relación positiva muy elevada, a manera de conclusión el autor menciona una relación directa entre variables (p.38).

Además respecto a la variable PDLC, presenta el punto de planificación donde sea medible la relación con las necesidades sociales siendo 56.7% no existe relación, ya que análogamente en políticas públicas el 66.7% opina que son incipientes para hacer frente a demandas sociales, por añadidura la administración donde sea medible la relación con la organización siendo 76.7% regular, ya que de modo similar la burocracia 66.7% opina que son vacías para impulsar la planificación (p.38).

En definitiva la variable gestión municipal presenta, el punto exploración de gestión donde haya posibilidad en medir los caracteres de líder y el factor motivacional (73.3% regular y el 50% malo respectivamente), luego la comunicación política donde sea medible el marketing y publicidad (50% regular y el 46.7% pésimo respectivamente), finalmente la búsqueda del nivel de aceptación o repudio donde sea medible la perspectiva y el índice de bajo riesgo (76.7% regular y 66.7% malo respectivamente) (p.38).

2.2 Definición de las variables

2.2.1 Gestión Municipal

Definiciones. Ciales (2019) menciona que la gestión municipal:

Nace de la comprensión teórica de la gestión pública y la administración, se define como la competencia de administrar un municipio con la finalidad de conseguir un óptimo mando al servicio del bienestar general, a través de las competencias para adecuar las acciones del gobierno a los requerimientos sociales por medio del eficiente uso del capital material, humano y financiero para el desarrollo local (p. 17).

Efectivamente es el conjunto sistémico de toma de decisiones y acciones estratégicas por parte de la administración municipal en armonización con los actores privados y públicos locales, que se hallan inmersos a través de normas, procedimientos y actitudes en el ejercicio del mando político para atender los requerimientos sociales (p. 17).

Importancia. Ciales (2019) menciona que a través de su estructuración y organización técnica da paso a la disposición de capital económico, material y humano que en resultado se convertirán en servicios representados por conducto de programas municipales, planes, políticas y proyectos dirigidos a solucionar las problemáticas emergentes (p. 18).

Dimensiones e Indicadores.

Dimensión 1: Planificación. Arraiza (2016) señala que:

La planificación interviene en una objetividad en particular para transformar sus características y orientarlas hacia una trayectoria futura, guiándose de un modelo establecido por los actores políticos basadas en las pretensiones de la población inmersa. En efecto evita la improvisación, la labor aislada y secuencias desordenadas, que mitigándolas nos aseguren fiabilidad para consumir los resultados (p. 53).

La planeación regional ha conseguido espacio de gran utilidad con respecto a la estrategia de los planes de desarrollo de un gobierno central, dando viabilidad para que se

imponga a las comunas ediles conocer las particularidades y necesidades sociodemográficas principales.

Las entidades de administración pública deben establecer planes articulados con los objetivos para lograr la visión de un país, según sus funciones y en el marco de las políticas y de los planes descritos, del mismo modo si es necesario establecer un plan de acción que haga factible su correspondencia con los objetivos planteados.

Indicadores.

Plan Operativo Institucional. Comisión de Planeamiento Estratégico (2022) expresa que:

Según las prioridades institucionales establecidas para el siguiente periodo se utiliza el P.O.I que sirve para definir las actividades operativas y programar metas en las unidades orgánicas, a estas actividades se les asigna los recursos presupuestarios imprescindibles para su ejecución, generando como resultado al Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).

Proyección. Centro Centroamericano de Población (2023) expresa que hay necesidad de contar con proyecciones y estimaciones ya que son útiles para la planificación de actividades, más aún cuando se brinda prestaciones como infraestructura, salud, educación, seguridad y promoción comercial , requiriendo de estas cifras para planear las exigencias de los beneficiarios.

Obtención de Resultados. Según Overflow Emprende (2021) dice que “nos persigue el desafío y la exigencia de concretar lo planificado, la obtención de resultados y los procedimientos que nos hacen factible hacer realidad lo que nuestro enfoque de gestión establece en lo planeado”, “Nadie planifica para obtener nada, lo hacemos para alcanzar resultados”.

Dimensión 2: Organización. Criales (2019) menciona que la organización asiste al suministro de capital financiero, humano, técnico y material para la obtención de finalidades de la gestión de forma excelente (p.24).

Arraiza (2016) manifiesta que organización recae en la acción de distribuir los recursos para lograr una ejecución de manera acorde y colosal a los roles que se desea cumplir. En forma precisa diseñar los roles de cada individuo va permitir ejecutar, para que estas acciones sean efectuadas eficazmente (p. 49). También menciona que la organización a nivel municipal está relacionada con la definición jurídica municipal, a través del marco normativo que es el que diseña las directrices de cómo estarán organizados (párr. 2).

El diseño de roles en los equipos de trabajo es vital para el buen funcionamiento productivo, esto permitirá gestionar riesgos en forma satisfactoria y evitar ambigüedades que pongan en riesgo la realización de tareas.

Indicadores.

MOF. Municipalidad distrital de Morales (2016) indica que el manual de organización y funciones concede a los servidores públicos y funcionarios información acerca de sus funciones y ubicación en la estructura general con la finalidad de dar a conocer las dependencias bajo su cargo, además determina sus interrelaciones formales y con las que mantiene coordinación (p. 1).

Trabajo en Equipo. Díaz (2019) expresa que los beneficios del trabajo en equipo son optimizar y agilizar los procesos, reflejándose en la mejora de la gestión del tiempo y calidad en los resultados, además mejora el clima organizacional. Existen múltiples beneficios de trabajos colaborativos, tanto a nivel individual como grupal (p. 71).

Opción viable de trabajo son las mesas dinámicas de trabajo ya que dan viabilidad para que los colaboradores realicen sus roles mientras intercambian ideas u perspectivas, teniendo como beneficios gestionar conocimiento y fortalecer vínculos.

Coordinación. Mendoza, Salazar & Rodríguez (2019) expresan para que el trabajo en equipo se realice de manera eficiente, se requiere coordinación, que es el proceso de organizar la secuencia y el tiempo de las acciones interdependientes (p. 209).

Dimensión 3: Integración. Según Reyes (2007; como se citó en Vallecillo & Castro, 2020) define la integración como la actividad de modular y alcanzar los elementos humanos y materiales que la planificación y el orden señalan como útiles para un óptimo estado funcional de un ente social (p. 9).

Según Münch (2010; como se citó en Vallecillo et al., 2020) define como la labor por la cual se obtienen y seleccionan los recursos precisos, para realizar las decisiones requeridas que en adelante nos permita alcanzar los planes de acuerdo al diseño organizacional” (p. 9).

Indicadores.

Recursos Humanos. Según Irurita & Villanueva (2012) los colaboradores tienen conocimiento tácito y en todos los niveles, estos son el eje principal de la organización y se deben utilizar sus capacidades con efectividad para el beneficio de la organización (p. 55).

Recursos Financieros. Universidad Nacional Autónoma de México (2016) expresa que:

La administración cuenta y dispone con recursos económicos los cuales son procedentes del conjunto de métricas económicas presupuestarias para afrontar la actuación con cimiento en las necesidades de análisis, siendo indispensable para la creación de talleres y adquisición de nuevos recursos materiales (p.57).

Asimismo a través de un proceso de asignación de recursos económicos será posible abastecerse de las herramientas y materiales necesarios para maximizar la productividad.

Recursos Técnicos/Materiales. Universidad Nacional Autónoma de México (2016) expresa que:

Destaca como la variedad compuesta por el universo de herramientas que oscilan entre el objeto de trabajo y la institución, para posteriormente obtener un bien/servicio. Por un lado son perceptibles como un ordenador, tienen las características de ser de uso diario y consumirse rápidamente e involucrar una apuesta monetaria, por otro lado intangibles los cuales son el universo de técnicas de labores (p. 57).

Los talleres para el desarrollo de competencias fortalecen las actitudes, competencias y habilidades profesionales, esta es una estrategia que emplean las instituciones para buscar el máximo rendimientos en sus equipos multidisciplinarios.

Dimensión 4: Dirección. Ruiz (2012) manifiesta que:

Es imprescindible ya que pone en funcionamiento las directrices dadas por la planeación y la organización, en síntesis por el conducto direccional se establecerá la comunicación precisa para que la institución articule.

Las organizaciones dentro de sus procesos de dirección inmersos en sus líderes emplean como estrategias de motivación, la promoción de puestos interna, esto no solo es un cambio de posición para el trabajador sino que busca como estrategia esencial para el crecimiento y el clima organizacional, teniendo como beneficios el compromiso y la motivación a la vez que se fortalece el desarrollo de competencias intrínsecas.

Segmento de la gestión que vela por la senda de la organización por conducto del liderazgo efectivo, la comunicación, la motivación, la autoridad así como en la coyuntura hace frente a las permutas de la unidad, con el objetivo de conseguir la competitividad y resiliencia de la institución.

Indicadores.

Motivación. Señalan Vallecillo, Pavón & Castro (2020) como la fuerza que impulsa a un individuo para tener una actuación determinada con el fondo de alcanzar satisfacción de sus pretensiones propias, por consiguiente las corporaciones manipulan instrumentales desde

la fijación de métricas, promoción y reconocimiento , con el término de mantener estándares motivacionales elevados (p. 10)

Liderazgo. Lussier & Achua (2011) enfatizá como un procedimiento de influencia donde se encuentran inmersos líderes y seguidores para alcanzar umbrales y finalidades organizacionales tiene 5 elementos clave como líderes, seguidores, influencia, objetivos y cambio (p. 6).

Contreras Portocarrero (2015) manifiesta que la aplicación del liderazgo en la gestión gubernamental concede horizontes elevados de sostenibilidad y competitividad económica, que anexados abordaran los problemas de los habitantes de forma precisa.

Toma de Decisiones. En efecto es el proceso que debe ser estructurado para llevar a cabo una acción que es tomada previa información y examinando la posibilidad de probabilidad inmersas en la conducta de la dirección elegida, en contraste en la elección de una decisión, no interesa su naturalidad, por añadidura hay necesidad de comprender, conocer y poseer un análisis a profundidad para brindar soluciones (Fundación para el Desarrollo Socio Económico y Restauración Ambiental, 2011).

Dimensión 5: Control. Según Arraiza (2016) es una herramienta de la gestión da paso para realizar el seguimiento en forma paulatina de los ámbitos característicos de los programas, políticas y proyectos con el objeto de factibilizarlos para optimizar sus instructivos, respuestas e impactos, además compone un servicio vital para la dirección estratégica en las iniciativas públicas.

Señala Congreso de la República (2018) que el control interno es competencia propia de servidores públicos y autoridades de las instituciones los cuales gracias a sus roles asignados sobre los cimientos de las normativas cumplen con regir las diligencias de la entidad y los procedimientos delimitados en su plan, manual y disposición institucional (p. 3).

Indicadores.

Control Interno Preventivo. Según Cortés, Gasca, Mayela, Camacho & Hernández (2017) el control preventivo permite mitigar las insatisfacciones de la población otorgándose un servicio de forma eficaz para dar la confianza hacia la organización (p. 17).

Los informes históricos son soporte documental que imparte una panorámica cronológica y detallada de las actividades realizadas, siendo su función recopilar datos que a lo largo del tiempo nos permitirá una información crítica para evitar errores y riesgos.

Ogando (1997) mencionan que mediante el control interno evitaremos riesgos, reduciremos errores en la instalación, detectaremos situaciones y estableceremos optimizaciones además nos resulta recomendable emplear datos históricos de actividades válidas para el mejoramiento de los controles sobre las áreas sensibles de la institución. (p. 31).

Control Concurrente. Shack, Portugal & Quispe (2021) mencionan que es el modo de control simultáneo que se realiza como acompañamiento multidisciplinario y sistemático teniendo en cuenta el objeto de contrastar si se realizan acorde a la disposición interna, directriz actual, estipulación contractual aplicables, a su vez también diferenciar, la presencia de circunstancias negativas que perturben el resultado, curso o cumplimiento regular de las salidas del proceso, para en su oportunidad comunicarlas al espacio encargado, a consecuencia que se instalen las medidas correccionales correspondientes (p. 13)

Control Posterior. Ortiz Romero (2018) señala que se realiza posteriormente a la acción, además se demarcan los factores de desvío de la planeación inicial y estos resultados se destinan a acciones futuras (p. 29), en otro orden de cosas ayuda a verificar que se alcancen las directrices establecidas por las organizaciones en forma que al hacerlo efectivo se apliquen correctivos y acciones necesarias por la administración, pongo por caso la

búsqueda de evitar desvíos administrativos, que pongan en riesgo y perjuicio diversos aspectos institucionales (p.14).

2.2.2 Calidad del Servicio

Definiciones. Según Ganga, Cassinelli, Piñones & Quiroz (2016) es cumplir la necesidad del cliente partiendo desde la captación de las reclamaciones y analizando la manera de brindarle alternativas que cumplan sus insuficiencias (p.73).

Según Víctor (2004; como se citó en Requena & Serrano , 2007) es el acatamiento de los acuerdos ofrecidos por las organizaciones a los usuarios, calculados en calidad y tiempo, bajo las condiciones acordadas.

Según Jain & Gupta (2014; como se citó en Duque Oliva & Canas Barquero, 2014) a diferencia de las expectativas, la percepción del servicio se genera cuando evalúa la experiencia que tiene con la organización.

En síntesis a las definiciones de diferentes autores, cuando se menciona calidad de servicio se expresa que es el nivel de cumplimiento de las expectativas y percepciones del receptor del servicio siendo parte integral de su satisfacción con la respuesta.

Importancia. Según Instituto Tecnológico de Sonora (2013) menciona que al ser la imagen que se proyecta en los clientes es punto vital para permanecer entre el favoritismo de los mismos, siendo diferenciador entre competidores y el ámbito crítico del cual los clientes crean una apreciación negativa o positiva de las instituciones (p.12).

Vivimos en la época de una sociedad de servicios, la calidad del servicio será vital ya que debido a que los usufructuarios tienen mayores necesidades, es allí donde se origina la necesidad de ir perfeccionando y adecuándose a los requerimientos de los mismos, teniendo presente que ellos crean una opinión positiva o negativa sobre la organización, mayor aún al referirnos al espacio público (Torres Fragoso & Luna Espinoza, 2017).

Dimensiones e Indicadores.

Dimensión 1: Empatía. Destreza de interpretar las emociones de los demás individuos, la define como el acto de ponerse en el lugar de los demás y ver el problema desde su punto de vista. Ser empático con alguien no significa que esté de acuerdo con él, sino comprender su verdad (Micah Bennet, 2022).

Herramienta que nos hace accesible a generar conexión con los que nos rodean, lo que significa buscar el ganar/ganar combinando el lado del intelecto con la atención, por lo tanto se agrega a la magnitud emocional el aspecto comprensivo y en la magnitud conductual el aspecto asertivo (Balart Gritti, 2013).

Indicadores.

Atención Individualizada. Involucra asumir una postura personalizada con el cliente teniendo en cuenta los requerimientos del cliente para convalidar el mejor producto/servicio factible (Instituto Europeo de Logística y transporte, 2019).

Horarios de Atención. Clasificación de los lapsos de trabajo de la jornada de labores, con especificaciones de las horas de apertura y final (Lázaro , 2014).

Comprensión. En efecto es la actitud que surge de estar presto a atender plenamente por lo que incluye estar accesible a explorar el mundo del otro para comprender sus necesidades y sentimientos principales. Significa ver con naturalidad las acciones de las personas, pongo por caso en situaciones de la vida cotidiana sin condenarlos ni juzgarlos, sino por el contrario tener la convicción de que cualquiera de nosotros podemos pasar lo mismo (Balart Gritti, 2013).

Dimensión 2: Fiabilidad. Según manifiesta que es la probabilidad de que un producto/servicio desarrolle sin fallos sus actuaciones, bajo condiciones y periodos de tiempo determinados.

Camisón, Cruz, & González (2006) menciona que:

Es crítica tanto para los bienes de consumo duraderos y de equipos, más siquiera cuando de los mismos se sujeta la seguridad del individuo, por añadidura involucra costos de mantenimiento elevados.

Además, menciona un ejemplo de la compañía aérea Iberia la cual reconoce la significancia de la fiabilidad con campañas de difusión que recalcan el valioso horizonte técnico de conservación de sus flotas de aviones.

Cumple un rol esencial en los servicios ya que evidencia la competencia institucional para proporcionar una prestación congruente y consistente (p. 187).

Indicadores.

Cumplimiento. Acción y efecto de cumplir o cumplirse, para los ejecutivos es prioridad el acatamiento de los compromisos con el cliente, ellos manifiestan que es el aspecto de conceder y desplegar el servicio ofrecido de forma oportuna y adecuada, por lo que obtener sólo una de los constructos significará no cumplido (Quijano, 2003).

Vocación de Servicio. Acosta Sahamuel (2019) dice que es la entrega que implica dejar en segundo lugar intereses propios, los individuos que practican la vocación por sus labores son aquellas que imprimen la máxima dedicación por lo que hacen (p. 4).

Práctica que otorga trascender en el nexo servidor – cliente implicando el manejo de habilidades para colocar en contexto el deseo de ayudar a las demás personas (p. 5).

Eficiencia. Según Ganga, Cassinelli, Piñones & Quiroz (2016) mencionan que:

Es la relación entre el nivel del objetivo alcanzado y la óptima utilización de los recursos disponibles (p.78).

Radica en realizar una diligencia al mínimo tiempo y costo, sin malgastar recursos financieros, humanos, materiales y manteniendo los estándares de calidad.

Dimensión 3: Elementos Tangibles. Tschohl (2018) afirma que los equipos e instalaciones físicas deben ser atractivos y limpios teniendo una magnífica apariencia física (p.146).

Indicadores.

Equipos. Factor considerable dentro del campo de los recursos materiales, juegan un rol decisivo, cuando dentro de un movimiento de mejoramiento administrativo se incorporan prácticas y procedimientos flamantes para hacer más eficaces en sus operaciones (Villasana Rivero, 2022).

Espacios. Según Irurita & Villanueva (2012) señalan que es específicamente el entorno que en buen estado posee las características de orden, iluminación, ergonomía y medidas prudentes para lograr que el producto/servicio a ofrecerse sea conforme.

Bienes Ambientales. Lo definen como, capitales tangibles que son empleados por un individuo como contextuales insumos que se gastan en los procedimientos (Carbal , 2009)

Según Irurita & Villanueva (2012) para su conservación demanda que realicemos acciones de mitigación específicas de las fuentes contaminantes, sino sería inverosímil el mantenimiento óptimo de los espacios de trabajo.

Dimensión 4: Seguridad. Según Duque (2005) señala que:

Por un lado es la emoción que posee el cliente/usuario al poner cuestiones a voluntad de una institución con la confianza que serán abordados/satisfechos.

Implica confianza, integridad, credibilidad y honestidad, por lo tanto no implica solamente la vigilancia de los intereses del usuario/cliente, sino que a su vez la institución ha de mostrar además su entrega en esa dirección en busca de la satisfacción mayor por parte del cliente/usuario (p. 69).

Indicadores.

Licencias de Funcionamiento. Autorización que los municipios otorgan a una persona natural o jurídica para el desarrollo de sus actividades económicas en un establecimiento determinado, de la misma forma, se promueven las actividades económicas nacionales e incrementan los espacios de trabajo para los habitantes (Gobierno del Perú, 2019).

Riesgo. Determina que para los usuarios las garantías mitigan el riesgo de una experiencia deficiente (Díaz , 2021).

Es deber de los entes inmersos el cumplimiento de las normas de seguridad, además es vital que se incite la formación, investigación y el intercambio acerca de las mejores prácticas en seguridad, como políticas contra incendios y correcto tránsito dentro de los mercados de abastos, ferias y principales conglomerados que disminuyan el riesgo y aseguren el bienestar de comerciantes, clientes y personal para que realicen sus actividades en tranquilidad dentro de los conglomerados de la ciudad.

Plan de Reordenamiento y Salubridad. Según Ministerio del Ambiente (2016) el objetivo del plan de ordenamiento territorial es complementar los resultados de la interacción con procesos de desarrollo asociados a aspectos sociales, económicos, culturales y ambientales, y su zonificación ecológica y económica (ZEE) con información detallada de las condiciones físicas y biológicas de un territorio priorizado.

Dimensión 5: Capacidad de Respuesta. Duque (2005) expresan que es la cualidad que demuestra el apoyo impartido a los usuarios, para suministrar el servicio raudo y cumplir a tiempo los compromisos contraídos (p. 69).

Indicadores.

Servicios al Cliente. Instituto Tecnológico de Sonora (2013) indica que el máximo desafío de las organizaciones es superar las expectativas, de esta forma imparten un plus más tanto a la atención como de la asistencia al usufructuario” (p.11).

Conviene especificar que es un orden de actividades que agrupados originan una relación, también si es tratada debidamente mediante políticas institucionales y con enfoque orientado al mercado se convierte en una herramienta eficaz de mercadeo (G. Romani, S. Romani & Roque, 2023).

Programas de Inclusión Laboral y Productiva. Bramo, Cecchini, & Morales (2019) expresa que están dirigidos a adultos y jóvenes que presentan condición de pobreza o vulnerabilidad de condiciones, en su extensión dichas propuestas brindan formación laboral y capacitación técnica, generación de empleo, soporte a microemprendimientos y servicios de formalización (p. 18).

Cumplimiento de Plazos. Ministerio de Justicia y Derechos humanos (2021) expresa que:

Los plazos son máximos cuando se computarizan libremente de formalidades y exigen tanto al personal administrativo como habitantes, en síntesis sin apremio de aquello que sea de su competencia.

Es derecho de los habitantes exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio (p. 197).

2.3 Operacionalización de las Variables

Tabla 1.

Cuadro de operacionalización del constructo gestión municipal

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Gestión Municipal	Crales (2019) menciona que nace de la comprensión teórica de la gestión pública y la administración, se define como la competencia de administrar un municipio con la finalidad de conseguir un óptimo mando al servicio del bienestar general	Planificación	Plan Operativo	1	Encuesta y cuestionario
			Proyección	2	
			Obtención de resultados	3	
		Organización	Estructura	4	
			Organizacional	5	
			Trabajo en equipo	6	
			Coordinación	7	
		Integración	Recursos Humanos	8	
			Recursos Económicos	9	
			Recursos Materiales/Téc.	10	
		Dirección	Motivación	11	
			Liderazgo	12	
			Toma de decisiones	13	
		Control	Control interno preventivo	14	
			Control Concurrente	15	
			Control interno Posterior		

Tabla 2.*Cuadro de operacionalización del constructo calidad del servicio*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Calidad del servicio	Según Víctor (2004; como se citó en Requena & Serrano , 2007) es el acatamiento de los acuerdos ofrecidos por las organizaciones a los usuarios, calculados en calidad y tiempo, bajo las condiciones acordadas.	Empatía	Atención individualizada	1	Encuesta y cuestionario
			Horarios de atención	2	
			Comprensión	3	
		Fiabilidad	Cumplimiento	4	
			Vocación de servicio	5	
			Eficiencia	6	
		Elementos Tangibles	Equipos	7	
			Espacios	8	
			Bienes ambientales	9	
		Seguridad	Licencias de funcionamiento	10	
			Riesgo	11	
			Plan de reordenamiento y salubridad	12	
		Capacidad de respuesta	Servicio al cliente	13	
			Programas de inclusión laboral y productiva	14	
			Cumplimiento de Plazos	15	

Capítulo III : Diseño Metodológico

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Según Hernández (2014) una exploración de tipo básica, posee el objetivo de describir, explicar, comprobar y predecir acontecimientos para así poder crear y poner a prueba teorías. Por tanto, en la presente tesis se realizó la recolección de datos para dar comprobación a la hipótesis de investigación planteada complementándose con el uso de la estadística inferencial para su contrastación.

3.1.2 Enfoque de Investigación

Menciona Hernández (2014) que dicho enfoque emplea los datos alcanzados con el propósito de la contrastación hipotética soportada en la medición , además aplica la deducción numérica con el fin de examinar teóricos y establecer pautas de comportamiento. La presente tesis de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se basó en recopilar, examinar y encausar los datos que se obtuvieron de la muestra.

Según Hernández (2014) una investigación de tipo descriptiva se plantea identificar exclusivamente características, propiedades, grupos, perfiles de personas, procesos, objetos y otros a su vez que se sometan a un minucioso análisis. (p. 92).

Según Hernández (2014) una investigación de tipo correlacional posee el propósito de conocer el grado de asociación o relación que exista entre dos variables en una muestra o contextualización en específica. En síntesis para empezar se calcula cada variable, y posterior se analiza, cuantifica y establece la vinculación. Dichas correlaciones se sustentan en el análisis hipotético sometido a prueba.

Se manifiesta que el estudio fue de tipo descriptivo ya que se hizo uso de la observación elaborándose con ello un informe, considerando los aspectos más importantes.

Luego finalmente se definió que será tipo correlacional ya que se orientó a evaluar la relación entre gestión Municipal y Calidad del Servicio.

3.1.3 Diseño de Investigación

La presente tesis poseyó un diseño de investigación de tipo no experimental.

Menciona Hernández (2014) que el tipo no experimental, se cimienta en exploraciones en las que no variamos de forma adrede las variables independientes para notar su efecto sobre las demás, en síntesis no genera situaciones, a manera que aquí se observan las ya existentes.

Según Hernández (2014) aseveran que, en un estudio transversal, se recopilan datos en un momento único, se lleva a cabo una medición para poder estudiar y describir el comportamiento de los involucrados en la observación.

Como finalidad esta investigación buscó realizar una descripción de las variables en estudio y evaluar su relación en un momento dado.

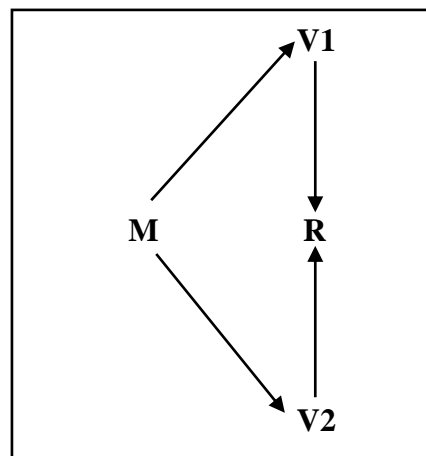
El diseño de la metodología se representó de la forma:

M: Muestra

Variable 1: Gestión Municipal

Variable 2: Calidad del Servicio

R: Relación entre las variables



3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Según Hernández (2014) se conceptualiza como un grupo de casos que conciertan con determinadas particularidades, delimitados en un espacio y momento determinados (p. 174).

La población orientada a la variable gestión municipal fue conformada por 90 trabajadores del área de Desarrollo Económico (Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2023).

Según el municipio chiclayano presenta en su organigrama (2023) a la gerencia de Desarrollo Económico Local desplegada en su línea por la Sub gerencia de promoción - formalización empresarial y la Sub gerencia de turismo - cultura, sumados se consideró para la investigación a los espacios con los que se coordina activamente en haras de la administración de mercados y establecimientos como son Fiscalización y el centro de defensa civil, resultando el total de 90 trabajadores para el área de D.E.L.

Tabla 3.*Trabajadores del área de desarrollo económico local*

CANTIDAD	CARGO	UNIDAD
1	GERENTE	GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
2	ASISTENTE	
1	SUBGERENTE	SUB GERENCIA DE PROMOCION Y FORMALIZACION
1	ASIST.PROMO. EMPRES.	
2	AUX.COMERCIALIZACION	
1	OFICINISTA I	
1	RECAUDADOR I	
1	SECRETARIA I	
2	AYUDANTE	
2	TEC.ARCHIVO I	
3	TEC.RECAUDADOR I	
3	TECNICO	
2	TECNICO ADMINIS.I	
1	TECNICO ADMINIS.II	
1	PROMOTOR TURISMO	
1	SECRETARIA I	SUB GERENCIA DE TURISMO Y CULTURA
1	SUBGERENTE	
1	APOYO	
1	COORDINADOR	SUB GERENCIA DE FISCALIZACION
1	POLICIA MUNICIPAL	
32	FISCALIZADOR	
3	SUPERVISOR DE FISCALIZACION	
3	AYUDANTE	MRDO. CENTRAL
1	LIMPIEZA	
1	CONSERJE	
1	AYUDANTE	MRDO. JOSE BALTA
2	VIGILANTE	MRDO. JOSE QUIÑONES
1	OFICINISTA I	MRDO. LA PRIMAVERA
1	AYUDANTE	MRDO. MODELO
1	CHOFER	
1	OFICINISTA I	
2	TEC.ARCHIVO I	
1	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	CENTRO DE DEFENSA CIVIL Y GESTION DE RIESGOS
2	AUX.TOPOGRAFO I	
1	JEFE	
1	OFICINISTA I	
1	TEC.CAPACITACION	
3	AYUDANTE	CAMAL MUNICIPAL
1	CHOFER	
1	TECNICO ADMINIS.II	
1	VIGILANTE	
90	TOTAL TRABAJADORES	

Nota. Según MPCH (2023).

Para la variable calidad del servicio el conjunto poblacional, como el municipio no cuenta con un empadronamiento o inscripción de usuarios totales, consideramos para la investigación como mención del conjunto poblacional a 1300 usuarios los cuales mensualmente en promedio se acercan a las instalaciones de atención y hacen uso de los procedimientos u servicios en las materias de licencias municipales, mercados de abastos-camal municipal y

ferias itinerantes , por lo tanto los mencionados son los que mejor comprenden la calidad del servicio prestados por el área.

3.2.2 Muestra

Ramírez (1997; como se citó en Rodríguez , 2017) manifiesta en alusión a muestra censal :Aquella en donde las unidades de investigación se estiman a modo de muestras, en característica se escogió el (100%) de la unidad poblacional al estimarla como una cantidad numérica manejable de individuos, que es simultáneamente muestra, población y universo (p. 31).

López (1998; como se citó en Guevara , 2018) expresa que es el segmento que simboliza toda la unidad poblacional.

Para la investigación, se rigió como muestra censal a la población que conforma el área de D.E.L equivalente a 90 trabajadores, para gestión municipal.

Para la investigación, en la muestra orientada a la calidad del servicio se empleó el modelo de muestreo sistemático-probabilístico. En definitiva, la muestra estuvo conformada por 90 usuarios de los servicios del área de Desarrollo Económico Local, extraídos por la siguiente fórmula finita.

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

Donde :

N: Población que estuvo conformada por 1300 usuarios

n: Muestra.

p y q: Según la muestra será de 0.8 y 0.2 respectivamente.

E: Margen de error utilizado es de 8% (95% de confianza)

$$n = \frac{1300(1.96^2)(0.8)(0.2)}{0.08^2(1300 - 1) + 1.96^2(0.8)(0.2)}$$

$$n = 90 \text{ usuarios}$$

3.3 Fuentes, Técnicas de Recolección, Instrumentos y Procesamiento de Datos

3.3.1 Fuentes Primarias - Secundarias

Hernández (2014) define a las fuentes primarias como aquellas que poseen los datos de primera mano, tratándose de documentaciones que encierran los resultados de las publicaciones como tesis, leyes, libros, decretos, resoluciones y otros medios digitales (p. 61).

Según Universidad de Guadalajara (2024) respecto a las fuentes secundarias enuncia que están trazadas para extender el camino hacia las fuentes primarias, además se manejan cuando no es factible el acceso hacia la fuente primaria por razones concretas.

Para el despliegue del estudio en la cuestión de las fuentes primarias se obtuvieron de sumarios de libros, tesis, revistas, artículos científicos con el objetivo de estudiar la gestión municipal y la calidad del servicio.

3.3.2 Técnicas de Recolección de Datos

Análisis Documental. Sostiene Bernal (2010) como la técnica con fundamento en la ficha bibliográfica que posee por finalidad examinar los elementos impresos, en su mayoría empleado para la preparación del marco teórico de la tesis. Con el ánimo de alcanzar niveles de calidad en los estudios, se recomienda manejar 2 tácticas de acopio de información, con el designio de complementar y contrastar la información.

Encuesta. Técnica que es empleada en los métodos analíticos observacionales como en los descriptivos, permite llegar a indagar sobre múltiples temas de los individuos como actitudes, opiniones y hábitos, esta información se relaciona con el objeto de estudio de la técnica ejecutada (Casas, Repullo & Donado, 2003).

3.3.3 Instrumentos

Ficha de Resumen. Según Castro (2015) implica colocar un extracto esencial del texto, esto es presentado con sus propias palabras o del autor, sin alterar dicho contenido de las ideas de origen, con la característica pequeña y concisa (p. 6).

Los datos informativos mostrados en los antecedentes fueron recopilados partiendo de los elementos leídos, asimismo se contemplaron las definiciones conceptuales inmersas a las variables mencionadas.

Cuestionario. Según Hernandez (2015) infiere como el conjunto de interrogantes que se asocian con una o más variables, que se medirán en este caso mediante la escala tipo Likert.

Casas, Repullo & Donado (2003) definen que su finalidad es convertir variables prácticas en interrogaciones específicas que tengan la capacidad de motivar resultados válidos, fiables y susceptibles de cuantificación.

Según Hernandez (2014) define a escala de likert como conjunto de ítems que se muestran como juicios o afirmaciones donde los participantes plasmaran su reaccion.

El estudio contó con 02 cuestionarios, los cuales cada cuestionario estuvo compuesto por 15 ítems abarcados en 5 dimensiones, uno relacionado a la gestión municipal y otro relacionado a calidad del servicio , cuyos resultados fueron medidos en la escala Likert para calcular la respuesta de los trabajadores, también se documentaron la edad y género del encuestado.

Para aplicar el instrumento dirigido al personal municipal se pidió conformidad a la alcaldesa del municipio chiclayano, posteriormente dando una respuesta positiva y manifestada a través de las unidades de desarrollo económico y capital humano de la entidad en mención.

Validación del Instrumento. Se consumó por intermedio del juicio de expertos los cuales efectuaron la ratificación de dos cuestionarios por medio de una ficha, que constó de 09 criterios, además de una calificación del 1 al 5, donde:

Tabla 4.

Calificación de la matriz del criterio de expertos

Valoración	Calificación
1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy bueno

Nota. Elaboración propia

Para la validación del instrumento se ejecutó contemplando la examinación de 3 expertos cuales ostentan los grados de magister y doctor, con dominio y sabiduría en la materia a los mismos que se les remitió vía electrónica la matriz del instrumento llevado a cabo, tomando en cuenta las 2 variables, para añadir se envió la operacionalización de variables y matriz de consistencia del estudio, posteriormente la emisión de su calificación correspondiente de forma personal.

Tabla 5.*Validez del contenido por juicio de experto del instrumento del constructo gestión municipal*

Nº	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Zapata Sandoval Juan	Aplicable
2	Magister	Castañeda Vásquez Yasmy Fiorella	Aplicable
3	Doctora	Huamán Paredes Aurelia del Rosario	Aplicable

Nota. Estimación en alusión a gest. municipal.**Tabla 6.***Validez del contenido por juicio de experto del instrumento del constructo calidad del servicio*

Nº	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Zapata Sandoval Juan	Aplicable
2	Magister	Castañeda Vásquez Yasmy Fiorella	Aplicable
3	Doctora	Huamán Paredes Aurelia del Rosario	Aplicable

Nota. Estimación en alusión a calidad del servicio.

Posteriormente a la validación se elaboró las siguientes matrices.

Tabla 7.*Matriz de análisis de juicio de expertos de la variable gestión municipal*

Criterios	Jueces			Total
	J1	J2	J3	
Claridad	5	4	5	14
Objetividad	5	5	5	15
Actualidad	5	4	5	14
Suficiencia	5	5	5	15
Intencionalidad	5	5	5	15
Consistencia	5	5	5	15
Coherencia	5	5	5	15
Metodología	5	4	5	14
Pertinencia	5	5	5	15
Total, opinión	45	42	45	132

Nota. Calificaciones de expertos.

Total Máx.= [N.º de juicios] x [N.º de expertos] x [Puntuación mayor de respuesta]

Cálculo del Coeficiente de Validez

$$VALIDEZ = \frac{TOTAL DE OPINION}{TOTAL MAXIMO} = \frac{132}{9 \times 3 \times 5} = 0.9777 = 98\%$$

En terminación el coeficiente de validez en alusión a gestión municipal fue de 98% valorado como muy bueno.

Tabla 8.*Matriz de análisis de juicio de expertos de la variable calidad del servicio*

Criterios	Jueces			Total
	J1	J2	J3	
Claridad	5	5	5	15
Objetividad	5	5	5	15
Actualidad	5	5	5	15
Suficiencia	5	5	5	15
Intencionalidad	5	5	5	15
Consistencia	5	5	5	15
Coherencia	5	5	5	15
Metodología	5	4	5	14
Pertinencia	5	5	5	15
Total opinión	45	44	45	134

Nota. Calificaciones de expertos.

Total Máx.= [N.º de juicios] x [N.º de expertos] x [Puntuación mayor de respuesta]

Cálculo del Coeficiente de Validez

$$VALIDEZ = \frac{TOTAL DE OPINION}{TOTAL MAXIMO} = \frac{134}{9 \times 3 \times 5} = 0.9925 = 99\%$$

En terminación el coeficiente de validez en alusión a calidad del servicio fue de 99% valorado como muy bueno.

3.3.4 Procesamiento de Datos – Contrastación de Hipótesis

Procesamiento de Datos. Según Hernandez (2014) es el instante de aplicación de los instrumentos de medición y recopilación de data, en síntesis sigue desde la definición de la recaudación de datos hasta archivar la data y prepararlos para su diagnóstico por computadora posterior.

El estudio se realizó en las variables mencionadas, posteriormente se definió la muestra teniendo en cuenta la población y más tarde se diseñaron herramientas, los instrumentos estuvieron validados por tres especialistas vinculados a los contenidos de gestión municipal, calidad del servicio y métodos de exploración.

Para ejecutar el instrumento a los trabajadores se le solicitó autorización a la alcaldía, más tarde manifestaron la positividad para la realización por intermedio de las gerencias de línea respectivas, para obtener datos altamente confiables, definiendo la medición de las respuestas obtenidas por intermedio de escala de Likert. Estas respuestas que se alcanzaron se cuadraron en las siguientes aplicaciones Excel y SPSS.

Análisis de Datos.

Estadística Descriptiva. Segmento de la estadística que examina, describe e inquiere a los individuos de un prototipo, tiene la finalidad de sintetizar los aspectos relevantes, elaborar tablas de frecuencias y representar gráficamente los resultados para que posteriormente sean interpretada eficazmente (Gutiérrez & Vladimirovna, 2016).

Estadística Inferencial. Gutiérrez & Vladimirovna (2016) la definen como componente estadístico que maneja muestras, que parte de la inferencia de ámbitos distinguidos de la población y tiene como base a los parámetros y estadísticos (p. 74).

Al mismo tiempo finalizado la indagación de datos y diseño de tablas se recurrió a confeccionar la interpretación empleada para decretar las conclusiones, paralelamente se estableció la prueba de la normalidad que servirá para examinar la asociación de ambas variables a través de la aplicación estadística SPSS, sumado a esto se contrastó la hipótesis utilizando Rho Spearman.

Por lo tanto, para la confianza y validez de los instrumentos se determinó por conducto del alfa de Cronbach, cuya obtención de datos fueron procesados mediante tablas que reflejaron sus respectivas frecuencias distribuidas.

Capítulo IV : Resultados

4.1 Generalidades de la Encuesta

Tabla 9.

Distribución del personal de la municipalidad según género

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Masculino	43	47,8	47,8	47,8
Femenino	47	52,2	52,2	100,0
Totales	90	100,0	100,0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25.

De los sondeados, se indica en la tabla 9 que, el 47,8% simboliza a los varones y el 52,2% a las mujeres.

Tabla 10.

Distribución del personal de la municipalidad según edades

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
21 – 30	9	10,0	10,0	10,0
31 – 40	16	17,8	17,8	27,8
41 – 50	22	24,4	24,4	52,2
51 – 60	25	27,8	27,8	80,0
61 – 70	18	20,0	20,0	100,0
Totales	90	100,0	100,0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25.

De los sondeados, se indica en la tabla 10 que, el 10% se ubica en una escala (21 – 30 años); un 17,8% se sitúa en un rango (31 – 40 años); el 24,4% se ubica en una escala (41 – 50 años); un 27,8% se sitúa en un rango (51 – 60 años) y el 20% se ubica en una escala (61 – 70 años).

Tabla 11.*Distribución de los usuarios según género*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Masculino	39	43,3	43,3	43,3
Femenino	51	56,7	56,7	100,0
Totales	90	100,0	100,0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25.

De los sondeos, se indica en la tabla 11 que, el 43,3% simboliza a los varones y el 56,7% a las mujeres.

Tabla 12.*Distribución de los usuarios según edades*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
21 – 30	13	14,4	14,4	14,4
31 – 40	22	24,4	24,4	38,9
41 – 50	27	30,0	30,0	68,9
51 – 60	17	18,9	18,9	87,8
61 – 70	11	12,2	12,2	100,0
Totales	90	100,0	100,0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25.

De los sondeos, se indica en la tabla 12 que, el 14,4% se ubica en una escala (21 – 30 años); un 24,4% se sitúa en un rango (31 – 40 años); el 30% se ubica en una escala (41 – 50 años); un 18,9% se sitúa en un rango (51 – 60 años) y el 12,2% se ubica en una escala (61 – 70 años).

4.2 Resultados Según Estadística Inferencial

4.2.1 Confiabilidad del Instrumento

Tabla 13.

Alfa de Cronbach

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión municipal	,828	15
Calidad del servicio	,877	15

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

Las cantidades obtenidas y próximas al valor 1, concerniente al Alfa de Cronbach, denotará un grado elevado confiable en dicha escala. Los resultados fueron 0.828 y 0.877 para cada constructo, determinando un grado superior de confiabilidad para cada herramienta.

4.2.2 Prueba de Normalidad

Ho: Hay distribución normal

Ha: No hay distribución normal

Tabla 14.

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	,269	90	,000
Calidad del servicio	,308	90	,000

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25.

Criterio para analizar: Sig inferior a 0.05, entonces no hay normal distribución.

Los resultados de la tabla 14 indican una muestra mayor a 50 personas, considerando a Kolmogorow para establecer la prueba correcta, además se encontró el Sig para ambas variables menor a 0.05, esto denota en el estudio que no hay distribución bajo la curva

normal, por este motivo, se confiere a las relaciones se determinen por medio de un análisis no paramétrico, siendo Spearman, la prueba indicada para establecer los hallazgos de cada inferencia planteado en los objetivos.

4.2.3 Contratación de Hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.

Tabla 15.

Correlación de gestión municipal y calidad del servicio

			Gestión municipal	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,240
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	90	90
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,240	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	90	90

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

En referencia a los hallazgos, se encontró una Sig < 0.05, denota que gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio brindada por el área de desarrollo económico local - provincia Chiclayo, por esta razón no se acepta la hipótesis nula, además un coeficiente Spearman 0.240, indicando una asociación positiva baja en ambos constructos.

Tabla 16.*Escala de correlación.*

Intervalos	Valoración
(0.00 – 0.19)	Muy baja
(0.20 – 0.39)	Baja
(0.40 – 0.59)	Moderada
(0.60 – 0.79)	Buena
(0.80 – 1.00)	Muy buena

Nota. Escala según Hernández (2013)**4.2.4 Resultados de Objetivos****Tabla 17.***Correlación de planificación y calidad del servicio*

		Planificación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,153
		N	90
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,153
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,150

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

En referencia a los hallazgos, se encontró una Sig > 0.05, consiguientemente, acepta la hipótesis nula que denota que esta dimensión no se relaciona significativamente con la calidad del servicio brindada por el área de desarrollo económico local - provincia Chiclayo.

Tabla 18.*Correlación de organización y calidad del servicio.*

		Organización	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,326
		N	,002
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	90
		Sig. (bilateral)	,326
		N	,002

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

En referencia a los hallazgos, se encontró una Sig < 0.05, denota que esta dimensión se relaciona significativamente con la calidad del servicio brindada por el área de desarrollo económico local - provincia Chiclayo, por esta razón no se acepta la hipótesis nula, además se encontró un coeficiente Spearman 0.326, indicando una asociación positiva baja entre organización y calidad del servicio.

Tabla 19.*Correlación de integración y calidad del servicio*

		Integración	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Integración	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,263
		N	,012
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	90
		Sig. (bilateral)	,263
		N	,012

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

En referencia a los hallazgos, se encontró una $Sig < 0.05$, denota que esta dimensión se relaciona significativamente con la calidad del servicio brindada por el área de desarrollo económico local - provincia Chiclayo, por esta razón no se acepta la hipótesis nula, aunado a esto se encontró un coeficiente Spearman 0.263, indicando una asociación positiva baja entre integración y calidad del servicio.

Tabla 20.*Correlación de dirección y calidad del servicio*

		Dirección	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,050
		N	,643
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	90
		Sig. (bilateral)	,050
		N	,643

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

En referencia a los hallazgos, se encontró una Sig > 0.05, aceptando la hipótesis nula que denota que esta dimensión no se relaciona significativamente con la calidad del servicio brindado por el área de desarrollo económico local - provincia Chiclayo.

Tabla 21.*Correlación de control y calidad del servicio*

		Control	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,258
		N	,014
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	90
		Sig. (bilateral)	,258
		N	,014

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

En referencia a los hallazgos, se encontró una $Sig < 0.05$, denota que esta dimensión se relaciona significativamente con la calidad del servicio brindada por el área de desarrollo económico local - provincia Chiclayo, por esta razón se acepta la hipótesis alternativa, además se encontró un coeficiente Spearman 0.258, indicando una asociación positiva baja entre control y calidad del servicio.

4.3 Resultados Según Estadística Descriptiva

4.3.1 Resultados Descriptivos Gestión Municipal

Tabla 22.

Estadísticos descriptivos de cada ítem de gestión municipal

	N	Media	Desv. Desviación
Considera usted que existen planes operativos y programas internos en base a los objetivos de la gestión municipal.	90	3,34	1,007
Se realizan proyecciones u estimaciones que predicen las actividades.	90	3,48	,963
Considera que se cumple las metas establecidas en función a los requerimientos de la población usuaria.	90	3,42	1,081
Se hallan las funciones definidas y las responsabilidades delimitadas en el Manual de Organización y Funciones (M.O.F).	90	3,44	1,082
Considera que existe un óptimo trabajo en equipo en su área.	90	3,38	1,034
Considera que existe constante coordinación con las demás áreas de la municipalidad.	90	3,32	1,004
Se cuenta con los recursos humanos necesarios para brindar atención a los usuarios.	90	3,31	,979

Considera que su área cuenta con el presupuesto suficiente para brindar a completitud sus servicios.	90	3,34	1,113
Se cuenta con las competencias técnicas y herramientas necesarias para ejecutar las actividades del área.	90	3,31	1,158
Se brinda reconocimiento al personal por un nivel alto de desempeño laboral.	90	3,37	1,086
Considera que el liderazgo del gerente/a del área promueve una atención de calidad.	90	3,51	1,154
Se fomenta la participación en la toma de decisiones.	90	3,48	1,124
Su área tiene en cuenta la prevención ante desviaciones para objetivos planteados.	90	3,51	1,063
Se monitorea permanentemente sus actividades/tareas ejecutadas.	90	3,41	1,048
Se establecen mecanismos de corrección y acciones necesarias de ser el caso.	90	3,40	1,015

Nota. Encuesta aplicada al personal del área de D.E.L.

En la siguiente tabla los indicadores con más relevancia son **estructuración** debido a que se hallan los roles definidos y las responsabilidades delimitadas, además tenemos a **recursos económicos**, dado que, se cuenta con el presupuesto suficiente para efectuar las prestaciones; por otro lado, tenemos el **control interno preventivo** porque el área toma en consideración la prevención frente a desviaciones para los objetivos propuestos; sin embargo, hay factores que necesitan mejorar como **POI**, puesto que, se carece de planes y programas acordes a los objetivos de gestión, también tenemos a **motivación** por la falta de reconocimiento hacia el alto desempeño en las tareas ejecutadas por los trabajadores.

4.3.2 Resultados Descriptivos Calidad de Servicio

Tabla 23.

Estadísticos descriptivos de cada ítem de calidad del servicio

	N	Media	Desv. Desviación
Se ofrece a los usuarios una atención personalizada.	90	3,18	1,195
Considera que los horarios de atención son adecuados para la población usuaria.	90	3,23	1,142
Existen medidas pertinentes para asegurar el acceso y acercamiento hacia las personas que ameriten atención preferencial.	90	3,21	1,250
Considera que ejecutan actividades y proyectos en el momento previsto.	90	3,04	1,189
Considera que muestran atención e interés en dar solución al problema/conflicto de los usuarios.	90	2,94	1,155
Considera que insisten en registros y trámites libres de error buscando la mejora continua en el servicio.	90	3,06	1,105
Considera que cuenta con elementos para actividades de propuesta física (Ferias itinerantes, equipos de promoción artesanos) atractivas en favor de los comerciantes locales.	90	3,03	1,213
Considera que se generan los ambientes y espacios adecuados para actividades de promoción empresarial y empleo productivo.	90	3,31	1,205
Considera que las inversiones efectuadas obedecen las condiciones medioambientales locales.	90	3,31	1,148
Es oportuna la gestión de las licencias de funcionamiento.	90	3,11	1,185
Existen medidas pertinentes que otorgan la adecuada seguridad a la población y comerciantes en los principales conglomerados comerciales municipales y alrededores.	90	3,13	1,334

Considera usted que el área D.E.L cuenta con planes de reordenamiento, abastecimiento y salubridad de los mercados para mejorar las condiciones laborales de los comerciantes.	90	3,51	1,256
Considera que es oportuna la retroalimentación al usuario, determinando si la información impartida es idónea y si se ajusta a su interés.	90	3,44	1,237
Considera idóneos los programas de inclusión laboral y productiva brindados hacia la comunidad.	90	3,14	1,223
Se cumplen los plazos establecidos con los trámites de los usuarios.	90	3,07	1,225

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios.

En la siguiente tabla los factores inmersos que influyen más en la calidad del servicio son **plan de reordenamiento y salubridad** dado que, la unidad contempla y posee planes para reordenar, abastecer y salvaguardar la limpieza de mercados para potenciar las condiciones de trabajo en comerciantes; también tenemos a **servicio al cliente**, porque es oportuna la retroalimentación hacia los usuarios, estableciendo datos impartidos ideales y ajustables a sus intereses, por otro lado; los **bienes ambientales**, dado que las inversiones efectuadas obedecen las condiciones medioambientales locales; no obstante, hay indicadores que necesitan ser potenciados como **equipos**, puesto que, cuenta con incipientes recursos para actividades de propuesta física (Ferias itinerantes, equipos de promoción artesanos) a favor del comerciante local, también está **cumplimiento**, porque no ponen en marcha actividades y proyectos en el momento planeado, por último, **vocación de servicio**, por la falta de atención e interés en dar solución al problema/conflicto de los usuarios.

4.3.3 Resultados Ítems Gestión Municipal

Dimensión Planificación.

Tabla 24.

Considera usted que existen planes operativos y programas internos en base a los objetivos de la gestión municipal

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	3	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	16	17,8	17,8	21,1
A veces	28	31,1	31,1	52,2
Casi siempre	33	36,7	36,7	88,9
Siempre	10	11,1	11,1	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 3,3% dice nunca, un 17,8% expresa casi nunca, el 31,1% menciona a veces, un 36,7% denota casi siempre y el 11,1% indica que siempre consideran que existen planes operativos y programas internos en base a los objetivos de la gestión municipal.

Tabla 25.

Se realizan proyecciones u estimaciones que predicen las actividades

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	1	1,1	1,1	1,1
Casi Nunca	14	15,6	15,6	16,7
A veces	29	32,2	32,2	48,9
Casi siempre	33	36,7	36,7	85,6
Siempre	13	14,4	14,4	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 1,1% dice nunca, un 15,6% expresa casi nunca, el 32,2% menciona a veces, un 36,7% denota casi siempre y el 14,4% indica que siempre se realizan proyecciones u estimaciones que predicen las actividades.

Tabla 26.

Considera que se cumple las metas establecidas en función a los requerimientos de la población usuaria

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	1	1,1	1,1	1,1
Casi Nunca	20	22,2	22,2	23,3
A veces	27	30,0	30,0	53,3
Casi siempre	24	26,7	26,7	80,0
Siempre	18	20,0	20,0	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 1,1% dice nunca, un 22,2% expresa casi nunca, el 30% menciona a veces, un 26,7% denota casi siempre y el 20% indica que siempre consideran que se cumplen las metas establecidas en función a los requerimientos de la población usuaria.

Dimensión Organización.

Tabla 27.

Se hallan las funciones definidas y las responsabilidades delimitadas en el M.O.F.

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	1	1,1	1,1	1,1
Casi Nunca	21	23,3	23,3	24,4
A veces	22	24,4	24,4	48,9
Casi siempre	29	32,2	32,2	81,1
Siempre	17	18,9	18,9	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 1,1% dice nunca, un 23,3% expresa casi nunca, el 24,4% menciona a veces, un 32,2% denota casi siempre y el 18,9% indica que siempre se hallan las funciones definidas y las responsabilidades delimitadas en el M.O.F.

Tabla 28.

Considera que existe un óptimo trabajo en equipo en su área

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	2	2,2	2,2	2,2
Casi Nunca	18	20,0	20,0	22,2
A veces	27	30,0	30,0	52,2
Casi siempre	30	33,3	33,3	85,6
Siempre	13	14,4	14,4	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 2,2% dice nunca, un 20% expresa casi nunca, el 30% menciona a veces, un 33,3% denota casi siempre y el 14,4% indica que siempre considera que existe un óptimo trabajo en equipo en su área.

Tabla 29.

Considera que existe constante coordinación con las demás áreas de la municipalidad

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	2	2,2	2,2	2,2
Casi Nunca	17	18,9	18,9	21,1
A veces	33	36,7	36,7	57,8
Casi siempre	26	28,9	28,9	86,7
Siempre	12	13,3	13,3	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 2,2% dice nunca, un 18,9% expresa casi nunca, el 36,7% menciona a veces, un 28,9% denota casi siempre y el 13,3% indica que siempre considera que existe constante coordinación con las demás áreas de la comuna.

Dimensión Integración.

Tabla 30.

Se cuenta con los recursos humanos necesarios para brindar atención a los usuarios

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	3	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	14	15,6	15,6	18,9
A veces	35	38,9	38,9	57,8
Casi siempre	28	31,1	31,1	88,9
Siempre	10	11,1	11,1	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 3,3% dice nunca, un 15,6% expresa casi nunca, el 38,9% menciona a veces, un 31,1% denota casi siempre y el 11,1% indica que siempre se tiene el capital humano preciso para brindar atención a los usuarios.

Tabla 31.

Considera que su área cuenta con el presupuesto suficiente para brindar a completitud sus servicios

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	4	4,4	4,4	4,4
Casi Nunca	19	21,1	21,1	25,6
A veces	23	25,6	25,6	51,1
Casi siempre	30	33,3	33,3	84,4
Siempre	14	15,6	15,6	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 4,4% dice nunca, un 21,1% expresa casi nunca, el 25,6% menciona a veces, un 33,3% denota casi siempre y el 15,6% indica que siempre considera que su área dispone del presupuesto idóneo para ofrecer a completitud sus actuaciones.

Tabla 32.

Se cuenta con las competencias técnicas y herramientas necesarias para ejecutar las actividades del área

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	3	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	21	23,3	23,3	26,7
A veces	31	34,4	34,4	61,1
Casi siempre	15	16,7	16,7	77,8
Siempre	20	22,2	22,2	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 3,3% dice nunca, un 23,3% expresa casi nunca, el 34,4% menciona a veces, un 16,7% denota casi siempre y el 22,2% indica que siempre se cuenta con las competencias técnicas y herramientas necesarias para ejecutar las actividades del área.

Dimensión Dirección.

Tabla 33.

Se brinda reconocimiento al personal por un nivel alto de desempeño laboral

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	8	8,9	8,9	8,9
Casi Nunca	7	7,8	7,8	16,7
A veces	30	33,3	33,3	50,0
Casi siempre	34	37,8	37,8	87,8
Siempre	11	12,2	12,2	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 8,9% dice nunca, un 7,8% expresa casi nunca, el 33,3% menciona a veces, un 37,8% denota casi siempre y el 12,2% indica que siempre se brinda reconocimiento al personal por un nivel alto de desempeño laboral.

Tabla 34.

Considera que el liderazgo del gerente/a del área promueve una atención de calidad

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	6	6,7	6,7	6,7
Casi Nunca	11	12,2	12,2	18,9
A veces	23	25,6	25,6	44,4
Casi siempre	31	34,4	34,4	78,9
Siempre	19	21,1	21,1	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 6,7% dice nunca, un 12,2% expresa casi nunca, el 25,6% menciona a veces, un 34,4% denota casi siempre y el 21,1% indica que siempre considera que el liderazgo del gerente/a del área promueve una atención de calidad.

Tabla 35.

Se fomenta la participación en la toma de decisiones

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	5	5,6	5,6	5,6
Casi Nunca	12	13,3	13,3	18,9
A veces	26	28,9	28,9	47,8
Casi siempre	29	32,2	32,2	80,0
Siempre	18	20,0	20,0	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 5,6% dice nunca, un 13,3% expresa casi nunca, el 28,9% menciona a veces, un 32,2% denota casi siempre y el 20% indica que siempre se fomenta la participación al tomar una disposición.

Dimensión Control.

Tabla 36.

Su área tiene en cuenta la prevención ante desviaciones para objetivos planteados

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	2	2,2	2,2	2,2
Casi Nunca	16	17,8	17,8	20,0
A veces	23	25,6	25,6	45,6
Casi siempre	32	35,6	35,6	81,1
Siempre	17	18,9	18,9	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 2,2% dice nunca, un 17,8% expresa casi nunca, el 25,6% menciona a veces, un 35,6% denota casi siempre y el 18,9% indica que siempre su área tiene en cuenta la prevención ante desviaciones para objetivos planteados.

Tabla 37.*Se monitorea permanentemente sus actividades/tareas ejecutadas*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	3	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	13	14,4	14,4	17,8
A veces	34	37,8	37,8	55,6
Casi siempre	24	26,7	26,7	82,2
Siempre	16	17,8	17,8	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 3,3% dice nunca, un 14,4% expresa casi nunca, el 37,8% menciona a veces, un 26,7% denota casi siempre y el 17,8% indica que siempre se monitorea permanentemente sus actividades/tareas ejecutadas.

Tabla 38.*Se establecen mecanismos de corrección y acciones necesarias de ser el caso*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	4	4,4	4,4	4,4
Casi Nunca	9	10,0	10,0	14,4
A veces	38	42,2	42,2	56,7
Casi siempre	25	27,8	27,8	84,4
Siempre	14	15,6	15,6	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 4,4% dice nunca, un 10% expresa casi nunca, el 42,2% menciona a veces, un 27,8% denota casi siempre y el 15,6% indica que siempre se establecen mecanismos de corrección y acciones necesarias de ser el caso.

4.3.4 Resultados Ítems Calidad del Servicio

Dimensión Empatía.

Tabla 39.

Se ofrece a los usuarios una atención personalizada

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	9	10,0	10,0	10,0
Casi Nunca	19	21,1	21,1	31,1
A veces	20	22,2	22,2	53,3
Casi siempre	31	34,4	34,4	87,8
Siempre	11	12,2	12,2	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 10% dice nunca, un 21,1% expresa casi nunca, el 22,2% menciona a veces, un 34,4% denota casi siempre y el 12,2% indica que siempre se ofrece a los usuarios una atención personalizada.

Tabla 40.

Considera que los horarios de atención son adecuados para la población usuaria

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	6	6,7	6,7	6,7
Casi Nunca	19	21,1	21,1	27,8
A veces	26	28,9	28,9	56,7
Casi siempre	26	28,9	28,9	85,6
Siempre	13	14,4	14,4	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 6,7% dice nunca, un 21,1% expresa casi nunca, el 28,9% menciona a veces, otro 28,9% denota casi siempre y el 14,4% indica que siempre considera que los horarios de atención son adecuados para la población usuaria.

Tabla 41.

Existen medidas pertinentes para asegurar el acceso y acercamiento hacia las personas que ameriten atención preferencial

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	9	10,0	10,0	10,0
Casi Nunca	18	20,0	20,0	30,0
A veces	25	27,8	27,8	57,8
Casi siempre	21	23,3	23,3	81,1
Siempre	17	18,9	18,9	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 10% dice nunca, un 20% expresa casi nunca, el 27,8% menciona a veces, un 23,3% denota casi siempre y el 18,9% indica que siempre existen medidas apropiadas para dar seguridad al acercamiento de los individuos que ameriten atención preferencial.

Dimensión Fiabilidad.**Tabla 42.**

Considera que ejecutan actividades y proyectos en el momento previsto.

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	6	6,7	6,7	6,7
Casi Nunca	31	34,4	34,4	41,1
A veces	18	20,0	20,0	61,1
Casi siempre	23	25,6	25,6	86,7
Siempre	12	13,3	13,3	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 6,7% dice nunca, un 34,4% expresa casi nunca, el 20% menciona a veces, un 25,6% denota casi siempre y el 13,3% indica que siempre considera que ejecutan actividades y proyectos en el momento previsto.

Tabla 43.

Considera que muestran atención e interés en dar solución al problema/conflicto de los usuarios

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	12	13,3	13,3	13,3
Casi Nunca	20	22,2	22,2	35,6
A veces	25	27,8	27,8	63,3
Casi siempre	27	30,0	30,0	93,3
Siempre	6	6,7	6,7	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 13,3% dice nunca, un 22,2% expresa casi nunca, el 27,8% menciona a veces, un 30% denota casi siempre y el 6,7% indica que siempre considera que muestran voluntad y son atentos en dar soluciones a problemáticas de los usuarios.

Tabla 44.

Considera que insisten en registros y trámites libres de error buscando la mejora continua en el servicio

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	6	6,7	6,7	6,7
Casi Nunca	24	26,7	26,7	33,3
A veces	29	32,2	32,2	65,6
Casi siempre	21	23,3	23,3	88,9
Siempre	10	11,1	11,1	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 6,7% dice nunca, un 26,7% expresa casi nunca, el 32,2% menciona a veces, un 23,3% denota casi siempre y el 11,1% indica que siempre considera que insisten en registros y trámites libres de error buscando la mejora continua en la prestación.

Dimensión Elementos Tangibles.

Tabla 45.

Considera que cuenta con elementos para actividades de propuesta física (Ferias itinerantes, equipos de promoción artesanos) atractivas en favor de los comerciantes locales

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	11	12,2	12,2	12,2
Casi Nunca	22	24,4	24,4	36,7
A veces	19	21,1	21,1	57,8
Casi siempre	29	32,2	32,2	90,0
Siempre	9	10,0	10,0	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 12,2% dice nunca, un 24,4% expresa casi nunca, el 21,1% menciona a veces, un 32,2% denota casi siempre y el 10% indica que siempre considera que cuenta con elementos para actividades de propuesta física (Ferias itinerantes, equipos de promoción artesanos) atractivas en favor de los comerciantes locales.

Tabla 46.

Considera que se generan los ambientes y espacios adecuados para actividades de promoción empresarial y empleo productivo

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	6	6,7	6,7	6,7
Casi Nunca	20	22,2	22,2	28,9
A veces	21	23,3	23,3	52,2
Casi siempre	26	28,9	28,9	81,1
Siempre	17	18,9	18,9	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 6,7% dice nunca, un 22,2% expresa casi nunca, el 23,3% menciona a veces, un 28,9% denota casi siempre y el 18,9% indica que siempre considera que se generan los ambientes y espacios adecuados para actividades de promoción empresarial y empleo productivo.

Tabla 47.

Considera que las inversiones efectuadas obedecen las condiciones medioambientales locales

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	7	7,8	7,8	7,8
Casi Nunca	13	14,4	14,4	22,2
A veces	30	33,3	33,3	55,6
Casi siempre	25	27,8	27,8	83,3
Siempre	15	16,7	16,7	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 7,8% dice nunca, un 14,4% expresa casi nunca, el 33,3% menciona a veces, un 27,8% denota casi siempre y el 16,7% indica que siempre considera que las inversiones efectuadas obedecen las condiciones medioambientales locales.

Dimensión Seguridad.

Tabla 48.

Es oportuna la gestión de las licencias de funcionamiento

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	13	14,4	14,4	14,4
Casi Nunca	10	11,1	11,1	25,6
A veces	30	33,3	33,3	58,9
Casi siempre	28	31,1	31,1	90,0
Siempre	9	10,0	10,0	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 14,4% dice nunca, un 11,1% expresa casi nunca, el 33,3% menciona a veces, un 31,1% denota casi siempre y el 10% indica que siempre es oportuna la gestión de las licencias de funcionamiento.

Tabla 49.

Existen medidas pertinentes que otorgan la adecuada seguridad a la población y comerciantes en los principales conglomerados comerciales municipales y alrededores

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	15	16,7	16,7	16,7
Casi Nunca	14	15,6	15,6	32,2
A veces	20	22,2	22,2	54,4
Casi siempre	26	28,9	28,9	83,3
Siempre	15	16,7	16,7	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 16,7% dice nunca, un 15,6% expresa casi nunca, el 22,2% menciona a veces, un 28,9% denota casi siempre y el 16,7% indica que siempre existen medidas pertinentes que otorgan la adecuada seguridad a la población y comerciantes en los principales conglomerados comerciales municipales y alrededores.

Tabla 50.

Considera usted que el área D.E.L cuenta con planes de reordenamiento, abastecimiento y salubridad de los mercados para mejorar las condiciones laborales de los comerciantes

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	9	10,0	10,0	10,0
Casi Nunca	10	11,1	11,1	21,1
A veces	19	21,1	21,1	42,2
Casi siempre	30	33,3	33,3	75,6
Siempre	22	24,4	24,4	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 10% dice nunca, un 11,1% expresa casi nunca, el 21,1% menciona a veces, un 33,3% denota casi siempre y el 24,4% indica que siempre considera que el área D.E.L cuenta con planes de reordenamiento, abastecimiento y salubridad de los mercados para mejorar las condiciones laborales de los comerciantes.

Dimensión Capacidad para Responder.

Tabla 51.

Considera que es oportuna la retroalimentación al usuario, determinando si la información impartida es idónea y si se ajusta a su interés

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	9	10,0	10,0	10,0
Casi Nunca	12	13,3	13,3	23,3
A veces	17	18,9	18,9	42,2
Casi siempre	34	37,8	37,8	80,0
Siempre	18	20,0	20,0	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 10% dice nunca, un 13,3% expresa casi nunca, el 18,9% menciona a veces, un 37,8% denota casi siempre y el 20% indica que siempre considera que es oportuna la retroalimentación al usuario, determinando si la información impartida es idónea y si se ajusta a su interés.

Tabla 52.

Considera idóneos los programas de inclusión laboral y productiva brindados hacia la comunidad

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	10	11,1	11,1	11,1
Casi Nunca	19	21,1	21,1	32,2
A veces	21	23,3	23,3	55,6
Casi siempre	28	31,1	31,1	86,7
Siempre	12	13,3	13,3	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 11,1% dice nunca, un 21,1% expresa casi nunca, el 23,3% menciona a veces, un 31,1% denota casi siempre y el 13,3% indica que siempre considera idóneos los programas de inclusión laboral y productiva brindados hacia la comunidad.

Tabla 53.

Se cumplen los plazos establecidos con los trámites de los usuarios

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Nunca	13	14,4	14,4	14,4
Casi Nunca	13	14,4	14,4	28,9
A veces	31	34,4	34,4	63,3
Casi siempre	21	23,3	23,3	86,7
Siempre	12	13,3	13,3	100,0
Totales	90	100.0	100.0	

Nota. Datos adquiridos por IBM SPSS Statistics 25

De los sondeados, el 14,4% dice nunca, otro 14,4% expresa casi nunca, el 34,4% menciona a veces, un 23,3% denota casi siempre y el 13,3% indica que se cumplen los plazos establecidos con los trámites de los usuarios.

Discusión de Resultados

Los resultados a presentar se fundamentaron en los objetivos de la investigación, en cuanto al objetivo general conforme a los datos adquiridos del análisis inmersos en las variables: Gestión municipal y Calidad del servicio, se halló un factor Sig ($p < 0.05$), donde se acepta la hipótesis alternativa denotando que la gestión municipal estuvo relacionada significativamente con la calidad del servicio brindada por el área de desarrollo económico local provincia Chiclayo, además con un factor correlacional Rho Spearman de ($r=0.240$), indicando una correlación positiva baja entre ambos constructos. El resultado mantiene relación con lo afirmado por Ruiz (2022) en su estudio sostiene que obtuvo un ($p=0.000$), aceptando la hipótesis alternativa, denotando que existe conexión significativa entre ambas variables, esta conexión con un coef. correlación Spearman ($r=0.928$) poniendo en manifestación una afinidad grado fuerte entre la gestión municipal y la calidad del servicio público proporcionado por la municipalidad de Pueblo Libre. También a esta respuesta es posible su contrastación con lo sustentado por Huamán (2022) con una ($p=0.000$), aceptando la hipótesis alternativa, denotando que existe conexión significativa entre ambas variables, es decir esta conexión con un coef. de correlación de Spearman ($r=0.896$) manifestando una correspondencia positiva muy buena entre gestión municipal con la calidad del servicio ofrecida a los habitantes de Jesús María, los estudios en mención nos permiten asentir que la las variables mencionadas se asocian con una característica directa. Esta relación denota que a “una mejor gestión municipal existe una mayor calidad del servicio”.

Contrastando con la información alcanzada en el cuestionario, se reconoce la utilidad de las actividades de gestión tales como: estructuración, integración de recursos económicos, control interno preventivo, las cuales concuerdan con el estudio de Ruiz (2022) quien manifiesta que para ejecutar una gestión idónea es vital desplegar los procesos de

organización, integración y control porque ello acogió a una mejor calidad de servicio brindada a los administrados.

Con el propósito de diagnosticar la relación que posee la planificación con la calidad del servicio brindada por el área de desarrollo económico local - provincia Chiclayo, se halló un nivel de signif. de ($p=0.153$), siendo mayor a 0.05, aceptando la hipótesis nula, el cual expresa que dicha dimensión no se relaciona de manera significativa con el constructo calidad del servicio, resultado similar concluye Tulumba (2022) donde se obtuvo un nivel de significancia ($p=0.138$), mayor a 0.05, que indica la aceptación de la hipótesis nula, demostrando que esta dimensión no se relaciona significativamente con la calidad del servicio del Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, en paralelo resulta todo lo contrario en el estudio ejecutado por Paredes (2020), cual obtuvo como valor significativo ($p<0.05$), el cual expresó una relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio que imparten las instituciones públicas superiores.

Los resultados del cuestionario determinan que el área de desarrollo económico local cuenta con incipientes programas y planes operativos que respondan a los objetivos, demandando la implementación de un plan de acción que arree los programas y planes establecidos. Arraiza (2016) expresa que la planificación evita la improvisación, acciones aisladas y secuencias desordenadas respondiendo a consumir actividades idóneas que según una hoja de ruta aseguren fiabilidad para concretar objetivos proyectados acogiendo al cumplimiento de necesidades.

Con el motivo de identificar la relación que tiene la organización en la calidad del servicio que proporciona el área de Desarrollo Económico Local ($p= 0.002$), menor a 0.05, lo que indica la aceptación de la hipótesis alternativa, indicando que la dimensión organización guarda relación de significación con el constructo calidad del servicio brindada por el área de desarrollo económico local - provincia Chiclayo, también un Rho Spearman de 0.326, indica

una correlación positiva baja entre ambos constructos, la respuesta encontrada concuerda con lo sostenido por Paredes (2020) con significancia de ($p < 0.05$), determinando una correlación significativa entre la dimensión organización y la calidad del servicio las Instituciones de Educación Superior Públicas, agrega un coef. de Pearson de (0.808) expresando una acogida positiva muy buena entre ambos. Aunado a esto es el estudio de Ruiz (2022) donde detalló un valor de significancia ($p = 0.000$), sosteniendo que se acepta la hipótesis alternativa, denotando la existencia de una relación significativa, entre la dimensión organización y calidad del servicio que brinda el municipio de Pueblo Libre, además agrega un coeficiente de Spearman (0.717) demostrando un grado de correlación positiva buena, los informes en mención nos permiten decir que la calidad del servicio se acoge con la dimensión organización, y convergen con los constructos. Esta relación denota que a “una mejor organización existe una mayor calidad del servicio”.

Asimismo, los resultados del cuestionario detallan que en el área de desarrollo económico local existen funciones definidas y responsabilidades delimitadas en el Manual de Organización y Funciones (M.O.F), además que hay un trabajo óptimo en equipo en su área de labores. Criales (2019) menciona que la organización se ratifica en un correcto diseño de roles estructurales y trabajo mancomunado para asistir al suministro de capital financiero, humano, técnico y material para el logro de los objetivos de la gestión de forma eficaz.

Con el propósito de determinar la relación que posee la integración en la calidad del servicio se tuvo como respuesta una significancia de $p < 0.05$, siendo aceptada la hipótesis alternativa, por lo tanto la administración municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio que imparte el área de Desarrollo Económico Local, además se obtiene un coeficiente de coeficiente Spearman (0.263) indicando una correlación de grado positiva baja entre la dimensión integración y la calidad del servicio brindada en las materias de licencias municipales, mercados de abastos-camal municipal y ferias itinerantes. Resultado

similar por Santos & Yanccehuallpa (2019) el cual indica una significancia ($p=0.000$), por lo que se acepta la hipótesis alternativa, revelando una existencia relacional significativa entre la dimensión integración y la calidad del servicio que brinda el municipio de Yanacancha, también reveló un grado de relación baja positiva de (0,348), los estudios en mención nos permiten admitir que la variable calidad del servicio se mancomuna con la dimensión integración. Esta relación denota que a “una mejor integración existe una mayor calidad del servicio”.

Los resultados del cuestionario expresan que el área de desarrollo económico local dispone de un presupuesto suficiente para ofrecer a completitud los servicios que brinda, y en un nivel menor en cuanto al abastecimiento de recursos materiales y competencias técnicas. Según Münch (2010; como se citó en Vallecillo et al., 2020) declaró que integración es el rol por el cual adquieren los elementos oportunos, para poner en pie las disposiciones requeridas para componer la planificación de acuerdo con el diseño organizacional, se manifiesta por conductos de talleres, planes y programas de asignación de recursos dentro de las instituciones.

Con la intención de evaluar la asociación que posee la dirección en la calidad del servicio que brinda el área de Desarrollo Económico Local se encontró una significancia de (0.643), indicando que no existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad del servicio, lo que coincide con el estudio elaborado por Tulumba (2022) el cual obtuvo una signif. de (0.299), denotando que no existe asociación significativa entre la dimensión dirección y la calidad de la prestación ofrecida por la entidad bancaria, este último discrepando, Paredes (2020), obtuvo un nivel de sig. ($p\text{-valor} < 0.05$) denotando una afinidad significativa entre la dimensión dirección y calidad del servicio en las instituciones públicas.

Además por conducto del cuestionario se aprecia que el área de desarrollo económico local comprende insuficiente reconocimiento orientado al personal por un nivel alto de

desempeño laboral, instando a llevar a efecto estrategias de motivación como la promoción de puestos y reconocimientos. Lussier & Achua (2011) concluyó que la dirección es el procedimiento de incidencia entre un líder y su seguidor para conseguir los fines institucionales teniendo cinco elementos clave como líderes, seguidores, influencia, objetivos y cambio.

Con el fin de identificar la afinidad que posee el control en la calidad del servicio que brinda el área de Desarrollo Económico Local, fue posible demostrar que la sig.($p=0.014$), lo que probó la relación significativa entre la dimensión control y la calidad del servicio, también se obtuvo un coef. de correlación de Spearman($r=0.258$) lo que equivalió a un grado bajo positivo de correlación, lo mismo ocurre con los resultados de Ruiz (2022) que arrojaron una significancia ($p= 0.007$), evidenciando una afinidad significativa entre la dimensión control y la variable Calidad del Servicio Público que ofrece la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, también un coef. de correlación Spearman ($r=0.478$) denotando una correlación positiva moderada, concordando también con la investigación Santos & Yanccehuallpa (2019) el cual halló una significancia ($p=0.000$), representando una relación significativa entre la dimensión control y calidad de servicio en el municipio de Yanacancha en el periodo 2018, además agrega una correlación de Pearson (0.457), denotando también una correlación positiva moderada, en concordancia los estudios en mención a través de sus correlaciones evidencian que la dimensión control acoge la información necesaria para recibir la calidad del servicio en las diferentes instituciones. Esta relación denota que a “un mayor control existe una mejor calidad de la prestación”.

Contrastando la información compilada en el cuestionario indica que el área de desarrollo económico local tiene en cuenta la prevención ante desviaciones tomando en cuenta recomendaciones específicas y evitando riesgos para cumplir objetivos planteados, también existe un monitoreo permanente de las tareas realizadas, además los mecanismos de

corrección y acciones puestas en marcha han resultado favorables para el avance y desarrollo de la entidad. Ogando (1997) mencionó que el control preventivo evita riesgos y mitiga errores en la instalación, detectando situaciones que requieran maximizar esfuerzos y establecer mejoras, además resulta recomendable emplear datos históricos de actividades para el mejoramiento de los controles sobre las áreas sensibles de la institución.

Conclusiones

1. En general se determina según los resultados obtenidos, que entre las variables gestión municipal y la calidad del servicio que imparte el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, existe una correlación significativa ($p < 0.05$), en cuanto a su magnitud es positiva baja dado que presentó un coeficiente Spearman 0.240, por tanto se admite la hipótesis alterna trazada en la investigación, denotando que a mayor gestión municipal, mejor calidad del servicio brindada.
2. Al establecer la correlación entre la planificación y la calidad del servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, esta resultó no significativa ($p > 0.05$), asimismo según los resultados estadísticos descriptivos en la dimensión planificación hay factores desfavorables como el indicador POI, se entiende que la gestión no está formulando programas y planes operativos que respondan a objetivos planteados.
3. Conforme a los resultados alcanzados a mayor organización, mejor calidad del servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, esto se debe a que su correlación resultó significativa ($p < 0.05$), en cuanto a su magnitud es positiva baja dado que presentó un coeficiente Spearman 0.326.
4. Al analizar la correlación entre la integración y la calidad del servicio que imparte el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, esta resultó significativa ($p < 0.05$), en cuanto a su magnitud es positiva baja dado que presentó un coeficiente Spearman 0.263, indicando que a mayor integración, mejor calidad del servicio.
5. Al hallar la correlación entre la dirección y la calidad del servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, esta resultó no significativa ($p > 0.05$), además según los resultados estadísticos descriptivos en la

dimensión dirección hay factores desfavorables como el indicador motivación, se entiende que la gestión no reconoce el alto desempeño en las actividades de trabajo.

6. Al evaluar la correlación entre el control y la calidad del servicio que imparte el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, está resultó significativa ($p < 0.05$), en cuanto a su magnitud es positiva baja dado que presentó un coeficiente Spearman 0.258, indicando que a mejor control, mayor calidad del servicio.

Recomendaciones

1. Se recomienda que el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, siga propiciando las actividades de gestión tales como: la estructuración, integración de recursos económicos y control interno preventivo, porque ello acoge a una mejor calidad de servicio percibida por los usuarios.
2. Conforme a la planificación se tiene que implementar un plan de acción que permita robustecer los programas/planes operativos, con la finalidad de articularlos con los objetivos del área.
3. Se debe mantener una mejor organización en el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, para lo cual deben desarrollar actividades basadas en el diseño de roles de trabajo y mesas dinámicas de trabajo, que permitan a los trabajadores conocer a completitud sus funciones y optimizar su trabajo en equipo, porque ello acoge a una mayor calidad de servicio percibida por los administrados.
4. Se debe conservar una mayor integración de recursos en el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo, para lo cual deben desarrollar por conducto de un programa de asignación de recursos económicos, el abastecimiento de herramientas de trabajo y despliegue de talleres ligados al desarrollo de competencias técnicas, porque ello acoge al incremento de la calidad de prestación percibida por los usuarios.
5. En sentido a la dirección se recomienda incorporar estrategias de motivación tales como reconocimientos y promoción de puestos dirigidos a los servidores municipales.
6. Se sugiere fortalecer el control con el fin de seguir ganando resultados óptimos, por medio de la recopilación de datos históricos de tareas realizadas por cada trabajador con el objetivo de evitar riesgos y tomar en cuenta recomendaciones específicas, que

haga asequible el control interno preventivo, porque ello acoge a una mayor calidad de prestación percibida por los administrados.

Referencias

- Acosta Acosta, K. L. (2022). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. *[Tesis de Maestría]*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Acosta Sahamuel, J. A. (2019). *La Vocación como Característica Primordial en el Servidor Público*. Universidad Militar Nueva Granada, Cajicá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31749/BarbosaGalvisGinaPaola2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Aguilar, D. (2019). *¿Juntos o separados hacia el desarrollo? Gobierno abierto y la construcción de capacidad estatal en los gobiernos locales del Perú, 2011-2014*. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/localgov_diegoaguilar_0.pdf
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión municipal*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460
- Balart Gritti, M. J. (2013). *La empatía: La clave para conectar con los demás*. Ágama Consultoría y Aprendizaje. Obtenido de https://clasica.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. Pearson Educación de Colombia Ltda. Obtenido de <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bramo, L., Cecchini, S., & Morales, B. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral: Aprendizajes desde América Latina y el Caribe*. Noruega: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/7d9fb18f-1be1-4e0e-9125-0e3de35b5bc7/content>
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>

- Carbal Herrera, A. (2009). *La valoración económica de bienes y servicios ambientales como herramienta estratégica para la conservación y uso sostenible de los ecosistemas: “Caso Ciénaga La Caimanera, Coveñas - Sucre, Colombia”*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3228183>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, & Donado Campos. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Madrid. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- Castro de Reyes, A. (2015). *Recolección de datos: Fichas*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Médicas. Obtenido de <https://melpe025.files.wordpress.com/2015/03/lasfichas-amycastro14215.pdf>
- Centro Centroamericano de Población. (2023). *Análisis Demográfico*. (U. d. Rica, Editor) Obtenido de https://ccp.ucr.ac.cr/cursos/demografia_03/materia/introduccion.htm
- (03 de Mayo de 2023). Chiclayo - Gerenta de M.P.C.H responde a su trabajo y temas relacionados. RADIO TV MELGAR ¡Periodistas al servicio de Ud! Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=LeZNRB8nVPM&t=1272s>
- Comisión de Planeamiento Estratégico(CPE). (2022). *Plan operativo institucional*. Municipalidad Provincial de Virú, La Libertad, Virú. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2141588/POI%202022.pdf.pdf>
- Congreso de la República. (2018). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. Congreso de la República. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/431141/Ley-27785.pdf?v=1574886460>
- Contreras Portocarrero, L. F. (2015). El liderazgo en la administración pública peruana. *Ciencia Latina*, 6(2). Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2151
- Correa, F., & Dini, M. (2022). *Plan de fortalecimiento municipal para el desarrollo económico local en Chile*. Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/77a04542-61b1-424d-8b1a-b4663e516de6/content>

- Cortés López, L. C., Gasca Leyva, M. E., Mayela Anita, G. P., Camacho Fernández, M., & Hernández Suárez, A. (2017). Un enfoque sistémico para el control preventivo del accionar gubernamental. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7). Obtenido de <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/download/673/790/2740>
- Criales Ticona, F. (2019). *Gestión Municipal. Modelo para el desarrollo local en Bolivia*. La Paz, Bolivia. Obtenido de <https://cebem.org/wp-content/uploads/2019/12/LIBRO-GESTION-MUNICIPAL-UMSA-mail.pdf>
- Díaz Hernández, R. E. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. doi:doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866
- Díaz, K. D. (2019). *TFPP presentada para cumplir con los requisitos finales para la obtención del título de Licenciado en Administración y Gestión Empresarial*. Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/803/1/TFPP%20EEYN%202019%20DKD-LJC-EJM.pdf>
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Duque Oliva, E., & Canas Barquero, J. (2014). Validación del modelo SERVPERF en el ámbito de internet: un caso colombiano. (F. U. Lorenz., Ed.) *Suma de negocios*. doi:<https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-validacion-del-modelo-servperf-el-S2215910X14700333#:~:text=A%20diferencia%20del%20modelo%20SERVQUAL,%26%20Gupta.%2C%202004>
- Fundación para el Desarrollo Socio Económico Y Restauración Ambiental. (2011). *¿Como enseñar a tomar desiciones acertadas? Proceso para tomar decisiones*. San Salvador. Obtenido de http://www.ula.ve/ciencias-juridicas-politicas/images/NuevaWeb/MERCANTIL/deci_acer.pdf
- Ganga Contreras, F., Cassinelli, A., Piñones Santana, M., & Quiroz Castillo, J. (2016). *Alcances Teóricos al concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7301578.pdf>

- Gobierno del Perú. (2019). *Licencias de funcionamiento*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076058/LICENCIA%20DE%20FUNCIONAMIENTO.pdf.pdf>
- González Suárez, J. (2020). Procedimiento para la Medición de la Calidad del Servicio de Acceso a Internet en la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., División Territorial Artemisa. *[Trabajo de Diploma]*. Universidad Agraria de la Habana "Fructuoso Rodríguez Pérez", Mayabeque, Cuba. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3383488/1/GonzalezSuarezJA.pdf>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. (M. U. Ltd, Ed.) *Revista europea de marketing*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Christian-Groenroos/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications/links/0c96052a58f958eccc000000/A-Service-Quality-Model-and-Its-Marketing-Implications.pdf?_sg%5B0%5D=started_experiment_m
- Guevara Aranciaga, E. R. (2018). Redes sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad de psicología de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón (UNIFE) 2014. *Revista de Investigación Multidisciplinaria "Ctscafe"*, 2. Obtenido de <https://www.ctscafe.pe/index.php/ctscafe/article/download/55/65/>
- Gutiérrez González, E., & Vladimirovna Panteleeva, O. (2016). *Estadística Inferencial I para ingeniería y ciencias*. Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4bee2ce5589a0b8ae82ed363b2bac6206dd28ab1.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. De C.V. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herrera Collantes, H. I., & Quispe De la Cruz, D. (2022). “La simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2021. *[Tesis para optar el título*

- profesional*]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10147/Herrera_Collantes_Hoiver_Iv%20a%20n_y_Quispe_De_La_Cruz_Diana_Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamán Maritza, M. (2022). Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad distrital de Jesús María, 2020. *Tesis para optar título profesional*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9419/Matos%20Huam%20c3%a1n%20Maritza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Europeo de Logística y transporte. (2019). *¿Por qué es fundamental el servicio al cliente?* Obtenido de https://ielogis.com/servicio-al-cliente/#Atencion_individualizada
- Instituto Nacional de Estadística. (2022). *Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU) 2022*. [Plataforma Nacional de Datos Abiertos], Secretaría de Gobierno Digital Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/registro-nacional-de-municipalidades-renamu-2022-instituto-nacional-de-estadistica>
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buzón de Pacioli, Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Irurita Alzueta, J., & Villanueva Roldán, P. M. (2012). *Sistema de Gestión de Calidad*. Universidad Pública, Navarra, España. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la Administración Pública. 8. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Lázaro Páucar, E. (2014). *Jornada de trabajo, tipología de jornadas y horarios de trabajo*. Universidad de Barcelona. Obtenido de https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/58027/1/ELIZABETH%20LAZARO%20PAUCAR_TFG.pdf

- López Serna, G. P. (2019). Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Posope Alto. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38783/L%c3%b3pez_SGP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lussier, R., & Achua, C. (2011). *Liderazgo, Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México: Cengage Learning. Obtenido de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/libro-general.pdf>
- Mendoza Gómez, J., Salazar Balderas, B. O., & Rodríguez Pérez, E. G. (2019). *El concepto de trabajo en equipo: Percepción de empleados en empresas de Monterrey*. Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Obtenido de http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5/18%20MENDOZA_SALAZAR_RDZ.pdf
- Micah Bennet, Z. (2022). *Omni-Channel Customer Experience*. Obtenido de <https://www.omnicampaign.com/blog/una-guia-para-la-empatia-en-el-servicio-al-cliente/#:~:text=La%20empat%C3%ADa%20es%20la%20capacidad,interacci%C3%B3n%20humana%20con%20un%20cliente.>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2023). *Guía técnica para el cumplimiento de los productos e indicadores de la séptima edición del premio nacional sello municipal - 2023*. Obtenido de https://www.midis.gob.pe/sello_municipal/wp-content/uploads/2023/04/140423-GUIA-TECNICA-MIDIS%20-%20SELLO-MUNICIPAL.pdf
- Ministerio de Justicia y Derechos humanos. (2021). *Texto Unico Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General* (Segunda ed.). Lima. Obtenido de https://www.minedu.gob.pe/transparencia/2021/pdf/TUO_27444-PROCED_ADMINISTRA-Final.pdf
- Ministerio del Ambiente. (2016). *Instrumentos Técnico Normativo del Ordenamiento Territorial*. Lima. Obtenido de https://www.minam.gob.pe/ordenamientoterritorial/wp-content/uploads/sites/18/2013/10/Instrumentos_Tecnicos_Normativos_OT.pdf

- Municipalidad distrital de Morales. (2016). *Manual de organización y funciones de la Municipalidad distrital de Morales*. San Martín. Obtenido de https://moralesmuni.gob.pe/application/public/files/PORTAL_TRANSPARENCIA/PLANEAMIENTO_ORGANIZACION/INSTRUMENTOS_DE_GESTION/MOF_2016.pdf
- Municipalidad Provincial de Chiclayo. (2019). *Ordenanza Municipal N° 012 - 2019 - MPCH*. Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5019821/Ordenanza%20Municipal%20N%C2%B0%20012-2019-MPCH-A.PDF?v=1692556375>
- Municipalidad Provincial de Chiclayo. (2022). *TUPA*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5236053/TUPA%20SUT%202022.pdf?v=1696601162>
- Municipalidad Provincial de Chiclayo. (2023). *Información del personal*. Municipalidad Provincial de Chiclayo, Chiclayo. Recuperado el 2023, de https://www.transparencia.gob.pe/personal/pte_transparencia_personal.aspx
- Municipalidad Provincial de Chiclayo. (2023). *Organigrama de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Municipalidad Provincial de Chiclayo, Chiclayo. Obtenido de https://www.gob.pe/rails/active_storage/blobs/redirect/eyJfcmlFpbHMiOnsiZGF0YSI6MjU2NjU0LCJwdXIiOiJibG9iX2lkIn19--19621c40fa5860c836f4b80bda5ae5bcd3320504/ORGANIGRAMA%20DE%20LA%20MPCH%202024.pdf
- Ogando, V. E. (1997). *El control interno preventivo en el desarrollo de Sistemas de Información Computarizados S.C..I*. Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0429_OgandoVE.pdf
- Ortiz Romero, Y. A. (2018). El control posterior y los procedimientos administrativos del RENIEC en Lima 2012-2014. *[Tesis de maestría]*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12713/Ortiz_RYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Overflow Emprende. (2021). *Overflow Emprende*. (S. G. Marín, Productor) Obtenido de Overflow Emprende: <https://overflow.pe/mas-alla-de-la-planificacion-y-resultados/>
- Paredes Alvarez, D. C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. [*Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración Pública*]. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Quijano Portilla, V. M. (2003). *Cumplimiento del servicio prometido a sus clientes*. Obtenido de <https://gestiopolis.com/cumplimiento-servicio-prometido-clientes/>
- Quispe, R. D. (2022). *Gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Acobamba. Huancavelica-2021*. Universidad Peruana de los Andes, Huancayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4541/T037_47242971_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Requena Ponce, M. V., & Serrano López, G. C. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Rodríguez Scarlett, L. (2017). *Manejo de la plataforma Moodle para la consolidación del aprendizaje constructivista en la asignatura enfermería en salud comunitaria*. Universidad de Carabobo, Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4933/rscarlette.pdf?sequence=1>
- Romani Alejo, G. E., Romani Alejo, N. S., & Roque Barrios, N. E. (2023). *La eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras*. Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2392/1/2Libro%20La%20Eficiencia.VF_24_5_2023pdf.pdf
- Ruiz Gutierrez, M. S. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre*. [Universidad Nacional Mayor de San Marcos], Lima, Perú. Obtenido de

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/0bc218fa-7546-4328-bc44-4ac9c3d46d33/content>

Ruiz, G. P. (2012). *Dirección*. Estado de México. Obtenido de https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf

Ruiz, K. (2020). *Plan de desarrollo local concertado y su relación con la gestión municipal en la Provincia de Lambayeque*. Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43285/Ruiz_DKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santos Lopez, K. B., & Yanccehuallpa Chavez, A. C. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018*. [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión], Cerro de Pasco, Perú. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1596/1/T026_47583859_T.pdf

Shack Yalta, N., Portugal Lozano, L., & Quispe Cuba, R. (2021). *El control concurrente: Estimando cuantitativamente sus beneficios*. Lima. Contraloría General de la República del Perú (CGR). Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2008919/El%20control%20concurrente%3A%20estimando%20cuantitativamente%20sus%20beneficios.pdf.pdf>

Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. (U. d. Istmo, Ed.) *Contaduría y Administración*. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>

Torres Sanchez, G. A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020*. [Tesis de Maestría], Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/0554a2ec-1605-4180-9453-0d5bc40f8ee0/content>

Tschohl, J. (2018). *Servicio al Cliente*. Service Quality Institute Latin America. Obtenido de <https://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>

Tulumba Guelles, D. M. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el banco de la nación de Pucallpa, 2019*. Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5706/B9_2022_UNU_MAESTRIA_TM_2022_DORIS_TULUMBA_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad de Guadalajara. (2024). *Biblioteca Virtual del Sistema de Universidad Virtual*.
Obtenido de Clasificación general de las fuentes de información:
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/portal/clasificacion-general-de-las-fuentes-de-informacion#:~:text=Fuentes%20secundarias%3A%20contienen%20informaci%C3%B3n%20primaria,de%20referencia%20de%20una%20biblioteca.>

Universidad Nacional Autónoma de México. (2016). *Ambito de los recursos materiales*.
Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1439/6.pdf>

Vallecillo Artola, A. G., Pavón López, E. J., & Castro Membreño, D. L. (2020). *Liderazgo como elemento de la dirección administrativa*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12824/1/23047.pdf>

Villasana Rivero, E. (2022). *La administración de recursos materiales en el sector público*.
Obtenido de <https://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcyps/article/view/83716>

Anexos

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Encuesta dirigida al personal que labora en el área de D.E.L de la MPCH acerca de la
variable Gestión Municipal**

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberán ser contestadas de acuerdo a su criterio marcando con un aspa (X) el recuadro de la opción que usted crea conveniente. Valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 5 considerando que:

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

Sexo: F () M () **Edad:**

Variable	Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
Gestión Municipal	Planeación	Considera usted que existen planes operativos y programas internos en base a los objetivos de la gestión municipal.					
		Se realizan proyecciones u estimaciones que predicen las actividades.					
		Considera que se cumple las metas establecidas en función a los requerimientos de la población usuaria.					
	Organización	Se hallan las funciones definidas y las responsabilidades delimitadas en el Manual de Organización y Funciones (M.O.F).					
		Considera que existe un óptimo trabajo en equipo en su área.					
		Considera que existe constante coordinación con las demás áreas de la municipalidad.					
	Integración	Se cuenta con los recursos humanos necesarios para brindar atención a los usuarios.					
		Considera que su área cuenta con el presupuesto suficiente para brindar a completitud sus servicios.					
		Se cuenta con las competencias técnicas y herramientas necesarias para ejecutar las actividades del área.					
	Dirección	Se brinda reconocimiento al personal por un nivel alto de desempeño laboral.					
		Considera que el liderazgo del gerente/a del área promueve una atención de calidad.					
		Se fomenta la participación en la toma de decisiones.					
	Control	Su área tiene en cuenta la prevención ante desviaciones para objetivos planteados.					
		Se monitorea permanentemente sus actividades/tareas ejecutadas.					
		Se establecen mecanismos de corrección y acciones necesarias de ser el caso.					

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Encuesta dirigida a los usuarios de los servicios brindados por el área de D.E.L
de la MPCH acerca de la variable Calidad del Servicio.**

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberán ser contestadas de acuerdo a su criterio marcando con un aspa (X) el recuadro de la opción que usted crea conveniente. Valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 5 considerando que:

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

Sexo: F () M ()

Edad:

Variable	Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
Calidad de servicio	Empatía	Se ofrece a los usuarios una atención personalizada.					
		Considera que los horarios de atención son adecuados para la población usuaria.					
		Existen medidas pertinentes para asegurar el acceso y acercamiento hacia las personas que ameriten atención preferencial.					
	Fiabilidad	Considera que ejecutan actividades y proyectos en el momento previsto.					
		Considera que muestran atención e interés en dar solución al problema/conflicto de los usuarios.					
		Considera que insisten en registros y trámites libres de error buscando la mejora continua en el servicio.					
	Elementos Tangibles	Considera que cuenta con elementos para actividades de propuesta física (Ferias itinerantes, equipos de promoción artesanos) atractivas en favor de los comerciantes locales.					
		Considera que se generan los ambientes y espacios adecuados para actividades de promoción empresarial y empleo productivo.					
		Considera que las inversiones efectuadas obedecen las condiciones medioambientales locales.					
	Seguridad	Es oportuna la gestión de las licencias de funcionamiento.					
		Existen medidas pertinentes que otorgan la adecuada seguridad a la población y comerciantes en los principales conglomerados comerciales municipales y alrededores.					
		Considera usted que el área D.E.L cuenta con planes de reordenamiento, abastecimiento y salubridad de los mercados para mejorar las condiciones laborales de los comerciantes.					
	Capacidad de respuesta	Considera que es oportuna la retroalimentación al usuario, determinando si la información impartida es idónea y si se ajusta a su interés.					
		Considera idóneos los programas de inclusión laboral y productiva brindados hacia la comunidad.					
		Se cumplen los plazos establecidos con los trámites de los usuarios.					

Matriz de Consistencia

Título: “Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo de investigación	Población	Técnica de recolección	Métodos de análisis de datos
Problema general: ¿De qué modo se relaciona la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.	Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.	“Gestión Municipal”	Cuantitativa, tipo básica, descriptiva correlacional.	<ul style="list-style-type: none"> 90 trabajadores del área de Desarrollo Económico Local de la Provincia de Chiclayo 1300 usuarios 	Análisis documental Encuesta	
				Diseño de investigación	Muestra	Instrumentos	
Problemas específicos: 1. ¿De qué modo se relaciona la planificación y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo? 2. ¿De qué modo se relaciona organización y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo? 3. ¿De qué modo se relaciona la integración y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo? 4. ¿De qué modo se relaciona la dirección y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo? 5. ¿De qué modo se relaciona el control y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo?	Objetivos específicos: 1. Establecer la relación que existe entre la Planificación y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo. 2. Identificar la relación que existe entre la organización y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo. 3. Analizar la relación que existe entre la integración y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo. 4. Determinar la relación que existe entre la dirección y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo. 5. Evaluar la relación que existe entre el control y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.	Hipótesis específicas: 1. Existe una relación significativa entre la Planificación y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo 2. Existe una relación significativa entre la Organización y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo. 3. Existe una relación significativa entre la Integración y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo. 4. Existe una relación significativa entre la Dirección y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo. 5. Existe una relación significativa entre el Control y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.	“Calidad del Servicio”	No experimental, de corte transversal.	<ul style="list-style-type: none"> Muestra censal 90 trabajadores del área de Desarrollo Económico Local de la Provincia de Chiclayo. Muestreo sistemático probabilístico 90 usuarios de los servicios que brinda el área de Desarrollo Económico Local. 	Ficha de resumen Cuestionario	Se hará uso de los siguientes programas: Excel y Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

Validaciones con Juicio de Expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION (VARIABLE GESTION MUNICIPAL)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Zapata Sandoval Juan
- 1.2 Grado académico: Doctor en Administración. Cargo: Profesor Principal a D.E. – Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Institución donde labora: UNPRG.
- 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.
- 1.5 Autor: Elias Mondragón Alejandro Renato

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Muy malo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Muy bueno 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 10 de abril del 2024.



Firma del Experto

Años de experiencia: 41 años.

DNI. N.º: 16455600.

Teléfono N.º: 942490183

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION (VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr. Juan Zapata Sandoval
 1.2 Grado académico: Doctor en Administración. Cargo: Profesor Principal a D.E.- Facultad de Ciencias Económicas y Contables. Institución donde labora: UNPRG – LAMBAYEQUE.
 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario
 1.4 Título de la Investigación: Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.
 1.5 Autores: Elías Mondragón Alejandro Renato

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Muy malo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Muy bueno 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 10 de abril, del 2024.



Firma del Experto

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION (VARIABLE GESTION MUNICIPAL)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: MSc. Adm. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez
- 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial – Docente universitario UNPRG.
- 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.
- 1.5 Autor: Elias Mondragón Alejandro Renato

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Muy malo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Muy bueno 5
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				x	
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					x
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teorico-científicos					x
7.COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones.					x
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.				x	
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:93..... %.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 11 de Abril del 2024.


Firma del Experto

Años de experiencia:14.....

DNI N.º: .17640685..

Telefono N.º: .983586194

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION (VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: MSc. Adm. Yasmny Fiorella Castañeda Vásquez
- 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial – Docente universitario UNPRG.
- 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.
- 1.5 Autores: Elías Mondragón Alejandro Renato

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Muy malo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Muy bueno 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.				X	
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:98.... %.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 11 de Abril, del 2024.


Firma del Experto

Años de experiencia: 14 años

DNI N.º: 17640685

Teléfono N.º983596194

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION (VARIABLE GESTION MUNICIPAL)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dra. Aurelia Huamán Paredes
- 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad – Docente universitario UNPRG.
- 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.
- 1.5 Autor: Elías Mondragón Alejandro Renato

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Muy malo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Muy bueno 5
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...100..... %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque 20 de Abril del 2024.



Firma del Experto

Años de experiencia: 12 AÑOS. DNI. N. °: 41371834. Teléfono N. °: 953801150

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION (VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr. Adm. Aurelia Huamán Paredes
- 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad – Docente universitario UNPRG.
- 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión Municipal y la Calidad del Servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo.
- 1.5 Autores: Elías Mondragón Alejandro Renato

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Muy malo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Muy bueno 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...100..... %.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 20 de Abril, del 2024.



Firma del Experto



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

CERTIFICACION

Chiclayo, 01 de Marzo de 2024

Dra. Merly Janet Berrios Sánchez-Gerente de Desarrollo Económico Local de la
Municipalidad Provincial de Chiclayo.

CERTIFICA QUE:

El señor Elías Mondragón Alejandro Renato identificado con DNI N°73226872, de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION, UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, realizó los trámites correspondientes para la autorización de investigación de tesis.

Una vez visto, siendo los documentos conformes, procedió en la entidad a la recolección de información, aplicación de técnicas e instrumentos de investigación (cuestionario) en cuanto a la tesis en las variables, "Gestión Municipal" y "Calidad del Servicio", del área de desarrollo económico local, asimismo se le transmite los buenos deseos para su desarrollo profesional.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

Dra. Merly Janet Berrios Sánchez
GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

*Resultados_Elias.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	5	3	4
2	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
3	2	3	2	2	4	4	2	2	3	4	5	3	3	4	4
4	4	4	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	5	5	4
5	3	2	2	3	5	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3
6	4	3	4	3	4	3	2	4	5	5	4	3	3	4	4
7	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3
8	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	5	5	4	3	3
9	2	3	4	3	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	3
10	4	4	3	3	5	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3
11	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
12	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4
13	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3
14	3	3	2	2	3	5	5	2	2	1	2	2	5	5	3
15	5	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3
16	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	5	5	4	3	3
17	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3
18	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3
19	2	3	3	2	4	4	3	2	3	4	5	3	3	4	4
20	3	4	3	3	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4
21	3	2	2	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
22	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4
23	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3
24	3	3	2	3	3	4	2	2	2	4	4	5	3	2	3
25	3	4	2	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3	5	5
26	4	5	3	5	5	3	5	2	2	4	5	4	4	5	3
27	4	2	3	5	4	4	5	2	3	3	4	4	2	4	3
..

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

*Resultados_Elias.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4
2	4	5	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	4	4
3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
4	4	4	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4
5	1	1	1	2	4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	4
6	2	2	5	2	3	2	1	3	4	3	1	4	1	2	3
7	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	1	4	4	2	2
8	3	4	4	4	5	4	2	5	3	3	5	4	4	4	3
9	2	4	2	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3
10	5	3	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	3
11	4	5	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3
12	5	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4
13	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3
14	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4
15	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1
16	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
17	2	1	1	2	2	3	2	3	4	1	3	4	4	3	5
18	1	1	5	1	1	3	2	1	2	1	3	3	5	2	3
19	3	1	3	5	3	2	1	2	2	3	2	4	5	3	2
20	1	3	1	3	5	3	2	2	4	2	3	4	4	4	4
21	4	2	2	2	1	3	1	3	4	1	3	1	1	4	1
22	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	1	4	4	2	2
23	3	4	4	4	5	4	2	5	3	3	5	4	4	4	3
24	2	4	2	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3
25	5	3	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	3
26	5	5	3	2	1	3	2	2	1	3	1	3	1	1	1
27	2	3	2	3	1	2	2	3	5	2	4	1	4	3	1
..

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo



UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, José Foción Echeverría Jara, usuario revisor del documento titulado: **GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO**

Cuyo autor es: **ALEJANDRO RENATO ELÍAS MONDRAGÓN**

Declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud del 19%, verificable en el Resumen de reporte automatizado de resúmenes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 13 de junio del 2024

Dr. José Foción Echeverría Jara
Docente Adscrito al Departamento de Administración
DNI 17843016
Asesor

Se adjunta:

- * Resumen de Reporte automatizado de similitudes
- * Recibo digital



Reporte automatizado de similitudes

Gestión municipal y la calidad del servicio que brinda el área de desarrollo económico local de la provincia de Chiclayo

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	6%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%

Dr. José Falcón Cheverría Jara
Docente Adscrito al departamento de Administración
DNI 17843016
Asesor

9	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
13	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 32 (2016)", Brill, 2018 Publicación	<1 %
23	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
25	Challco Luque, Yanet Julia. "Factores que afectan la produccion y productividad agropecuaria del distrito de Santa Ana, en la gestion del desarrollo economico local de la municipalidad provincial de la convencion-Cusco 2011-2013.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
26	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
27	www.regionhuancavelica.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
28	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

29	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	Huamani, Fernando Rusbel Cuevas Pena, Jonathan Omar Torres Revilla, Maria Ana Garcia Valdivia, Zulema Betsabe Laguna. "Calidad En Las Empresas Del Sector Manufactura En El Peru.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
31	nanopdf.com Fuente de Internet	<1 %
32	www.satp.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
33	1library.co Fuente de Internet	<1 %
34	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
37	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %

38	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
39	rein.umcc.cu Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
41	Escobedo Portillo, Hebert Jesus. "Medicion de la calidad en el servicio de la Caja Municipal Cusco en la ciudad de Cusco.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
42	Submitted to Natonal Institute of Technology Calicut Trabajo del estudiante	<1 %
43	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
46	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

48	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	ri.unsam.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
50	blog.hubspot.es Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
53	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
54	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1 %
55	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
56	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

60	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
62	www.alcaldiabogota.gov.co Fuente de Internet	<1 %
63	www.peru.gob.pe Fuente de Internet	<1 %



UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO

Recibo digital



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Alejandro Renato Elías Mondragón
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	Gestión municipal y la calidad del servicio que brinda el ár...
Nombre del archivo:	INFORME_FINAL_ELIAS_MONDRAGON_ALEJANDRO_RENATO...
Tamaño del archivo:	1.94M
Total páginas:	117
Total de palabras:	21,824
Total de caracteres:	129,256
Fecha de entrega:	13-jun.-2024 10:43a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2401826714



Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dr. José Foción Echeverría Jara
Docente Adscrito al Departamento de Administración
DNI 17842046
Asesor