

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA
MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE MANANTAY, PROVINCIA
DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

KENY ROBIN PINCHI RUIZ

PUCALLPA – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 11:00 am del día miércoles 14 de noviembre del 2018, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Walter Ortiz Meza (Presidente)**, **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro)** y **CPC. Jorge Armando Palacios Valera (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE MANANTAY PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO", por el Bachiller en Ciencias Administrativas: **Keny Robin Pinchi Ruiz**, y teniendo en cuenta:

Exposición resumida del tema de investigación con ayuda audiovisual	Presentación y análisis de los hallazgos más importante del trabajo	Conclusiones y recomendaciones	Formulación y Absolución de preguntas formuladas por el Jurado Evaluador
Bueno	Bueno	Regular	Regular

Según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, el Bachiller obtuvo la calificación final de:

aprobado por mayoría

Siendo las 12:20 m del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Walter Ortiz Meza
(PRESIDENTE)

Dra. Leydi Perez Guimaraez
(MIEMBRO)

CPC. Jorge Armando Palacios Valera
(MIEMBRO)

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
SECRETARIO ACADEMICO

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Walter Ortiz Meza


.....
Presidente

Dra. Leydi Pérez Guimaraez


.....
Miembro

CPC Jorge Armando Palacios Valera


.....
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando


.....
Asesor

Bach. Keny Robin Pinchi Ruiz


.....
Tesisista

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Keny Robin Pinchi Ruiz

Autor de la TESIS titulada:

"Gestión Municipal y Calidad de Servicio de la Municipalidad del Distrito de Manantlay, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali 2017"

Sustentada el año: 2018

Con la asesoría de: Dr. Kimber Pinchi Fasquanda

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional de: Ciencias Administrativas

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: Autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 03 / 12 / 18
Email: Kenyrobin0260@gmail.com Firma: 
Teléfono: 964485581 DNI: 42344654

DEDICATORIA

A Dios, por haberme conducido por el camino del bien.
A mis padres, por ser mi fuente de inspiración y ejemplo a seguir. A mis hermanos, por formar parte de este gran proyecto familiar.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haber permitido que logre una de mis anheladas metas, culminar con mi carrera profesional.

A mis padres, por su valioso apoyo, sus consejos, que hicieron de mí una persona de bien.

A la Universidad Nacional de Ucayali, mi alma mater, por haberme acogido durante mi formación profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por sus exigencias, enseñanzas y haberme impartido sus conocimientos que contribuyó en mi formación profesional.

A mi asesor de tesis, por brindarme sus conocimientos, orientación y apoyo en el desarrollo de la presente tesis.

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en la elaboración y ejecución de la presente tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	6
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis	7
1.5. Variables.....	7
1.6. Operacionalización de las variables	9
1.7. Justificación e importancia.....	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.1.1. Gestión municipal.....	13
2.1.2. Calidad del servicio	15
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. Gestión municipal.....	18
2.2.2. Calidad del servicio	29
2.3. Definición de términos básicos	42
2.3.1. Gestión municipal	42
2.3.2. Calidad del servicio	44

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	48
3.1. Método y diseño de investigación.....	48
3.1.1 . Método de investigación	48
3.1.2 . Diseño de investigación	48
3.2. Población, y muestra	49
3.2.1 Población.....	49
3.2.2. Muestra	50
3.2.3 Muestreo	51
3.3. Procedimiento de recolección de datos.....	52
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	52
3.5. Procesamiento de los datos	53
3.6. Tratamiento de los datos.....	53
3.7. Presentación de los datos.....	54
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	55
4.1. Resultados.....	55
4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones	55
4.1.2. Tablas para responder las hipótesis	62
4.1.3. Discusión de resultados	69
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1. CONCLUSIONES.....	74
5.2. RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel alcanzado de la variable gestión municipal	55
Tabla 2. Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable gestión municipal.....	56
Tabla 3. Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio	57
Tabla 4. Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio	57
Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: planeación.....	58
Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: organización.....	59
Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: dirección.....	60
Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: control.....	61
Tabla 9. Relación de la gestión municipal y calidad del servicio	64
Tabla 10. Relación de la planeación y calidad del servicio	65
Tabla 11. Relacion de la programación y calidad del servicio.....	66
Tabla 12. Relacion de la dirección y calidad del servicio	67
Tabla 13. Relacion del control y calidad del servicio.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentajes obtenidos del variable gestión municipal	56
Figura 2. Porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio	58
Figura 3. Porcentajes obtenidos de la dimensión planeación	59
Figura 4. Porcentajes obtenidos de la dimensión organizaación	60
Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión dirección	61
Figura 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión control.....	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento 1	88
Anexo 2: Instrumento 2	90
Anexo 3: Matriz de consistencia.....	92

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se realizó con el propósito de determinar la relación de la gestión municipal y calidad del servicio del en la municipalidad distrital de Manantay, 2017, estudio que busca ser una referencia para que las autoridades, trabajadores y población en general conozcan la problemática y puedan aportar soluciones para mejorar este pujante distrito.

Este estudio responde al tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, la aplicación de nuestras encuestas alcanzó a 85 trabajadores para la variable gestión municipal y 85 usuarios para la variable calidad del servicio, ambas encuestas, contaron con 20 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta, la información se procesó en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, extraídos del programa (SPSSv25).

Existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, lo que significa que la gestión municipal no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad.

Palabras clave: Gestión, municipal, calidad, servicio.

ABSTRACT

The present research work was carried out with the purpose of determining the relationship of municipal management and quality of service in the district municipality of Manantay, 2017, a study that seeks to be a reference for authorities, workers and the population in general to know the problem and can provide solutions to improve this thriving district.

This study responds to the correlational descriptive type, with correlational transectional design, the application of our surveys reached 85 workers for the variable municipal management and 85 users for the variable quality of service, both surveys, had 20 questions closed, 5 response options, the information was processed in the Excel program, and the analysis of the data was done through the Pearson correlation coefficient statistical test, extracted from the program (SPSSv25).

There is a very low and non-significant negative relationship between municipal management and quality of service in the Manantay district municipality, 2017, which means that municipal management does not have a positive influence on the quality of service offered by this municipality.

Keywords: Management, municipal, quality, service.

INTRODUCCIÓN

La gestión municipal, representa un conjunto de actividades que permiten desarrollarse internamente y proyectarse hacia la comunidad de una gestión seria, moderna, eficiente que satisfaga las expectativas de la población, mediante el uso racional de todos los recursos que lo constituyen, propiciando una mejor calidad de vida de la población y la satisfacción de sus necesidades básicas. Sin embargo, en la municipalidad distrital de Manantay, sucede lo contrario, desde la elección de la primera autoridad siempre ha sido un problema la gestión, la desestabilidad de las autoridades ha ocasionado problemas en el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

La calidad del servicio constituye en uno de las prioridades más importantes de las organizaciones, los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido, si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos. Pero eso no pasa con la Municipalidad Distrital de Manatay, ya que los aspectos tangibles están bastante deteriorados, los ambientes no son los adecuados para una oficina, los equipos informáticos obsoletos, los trabajadores no tienen una vestimenta exclusiva, siempre están predispuestos a dar mal trato al usuario, se muestran bastante cansados, con una actitud pasiva, poco interés en absolver las preguntas, los trabajadores no conocen sus funciones, demoran y orientan mal, la población sufre constantes demoras, a causa que los trabajadores llegan tarde al trabajo, produciendo desconfianza generalizada y poco

profesionalismo, lo que constituye que la Municipalidad Distrital de Manantay, están brindando un mal servicio y como tal afecta directamente a la población del distrito, por estas razones nos propusimos a realizar el presente trabajo de investigación, y lo desarrollamos con la siguiente estructura:

Capítulo I: En este capítulo se presenta la descripción del problema, la formulación del problema general y específicos, el objetivo general y específicos, la hipótesis general y específicos, también la conceptualización y operacionalización de las variables, y finalmente se presenta la justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II: En este capítulo se presenta los antecedentes, las teorías de las variables, y las definiciones de los términos básicos de las variables.

Capítulo III: En este capítulo se presenta el marco metodológico, el tipo, diseño y esquema de investigación, población, muestra, muestreo, la técnica para la formulación de instrumentos de recolección y análisis de datos, y la técnica de recojo.

Capítulo IV: En este capítulo se presenta los resultados, y la discusión de resultados.

Capítulo V: En este capítulo se presenta las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo, a (Vàsquez, 2017), la gestión política municipal se ha convertido en uno de los problemas principales que los vecinos de Barcelona sitúan en el *top five* de sus preocupaciones y por delante, incluso, del acceso a la vivienda. Un dato curioso, si se tiene en cuenta que éste último es el que se considera el primero de los conflictos de la ciudad, según la síndica de Barcelona, Maria Assumpció Vilà. El turismo, el paro, la movilidad, la gestión política municipal y la vivienda son, por este orden, los principales dolores de cabeza de quienes conviven a diario en la capital catalana. Pero el alcalde en funciones se apresuró a aclarar que el hecho de que les preocupe no quiere decir que les afecte personalmente.

Situación parecida viene sucediendo en la municipalidad de Antioquia, Colombia, según (Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo, 2017), se mencionan, falencias en los procesos de gestión de los recursos públicos; capacidad institucional deficiente, caracterizada por estructuras internas con pocas dependencias funcionales y de gestión; personal de planta que no corresponde con las funciones asignadas; niveles de organización, gestión y desarrollo administrativo inestables; entre otros.

De igual forma, Lima registra una serie de problemas, tal como lo indica (Bensa, 2017), ¿Qué necesita Lima para solucionar los problemas de sus sufridos habitantes? Es un lugar común decir que temas como el transporte o la seguridad ciudadana no se resuelven porque involucran a demasiados actores (gobierno nacional, gobierno de Lima Metropolitana gobierno del Callao y sus respectivos distritos). Otro argumento es la ausencia de planificación, de una visión política, o la debilidad del gobierno metropolitano (no tiene suficiente presupuesto, capacidades, hay intromisión del gobierno nacional). Y sin embargo habría que preguntarse si la situación de Lima difiere mucho de la de otras capitales latinoamericanas como Bogotá, Quito o Santiago, que han tenido resultados mucho más satisfactorios en temas como la gestión del transporte o la seguridad ciudadana. ¿Es que estas otras ciudades tienen arreglos institucionales que les permiten ser más eficaces?

Sin embargo en la municipalidad distrital de Manantay, la situación es peor, desde la elección de la primera autoridad siempre ha sido un problema la gestión, la desestabilidad de las autoridades ha ocasionado problemas en el planeamiento, los trabajadores desconocen los objetivos, no existe un norte hacia donde se dirige la municipalidad, se observa una organización resquebrajada, con débil asignación de tareas, sin claridad de líneas de mando, con cruce de funciones, pareciera que el liderazgo ha desaparecido, se contrata personal incompetente, muestran un desconocimiento de sus funciones, no hay trabajo en equipo, tampoco brindan información clara y precisa, el

control solo es por nombre, no se supervisa la gestión y se ve al personal merodeando las instalaciones, toda vez que la municipalidad tiene una cantidad de servicios por atender a la comunidad usuaria, situación que genera molestia y descontento en los trabajadores, no hay principio de autoridad, realidad que ponen en evidencia los problemas de gestión generalizada que enfrenta la Municipalidad.

Prosiguiendo nuestro análisis, de acuerdo a. (20 minutos, 2016), el buzón de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid no descansa: durante el primer semestre de 2016, el Consistorio recibió un total de 33.763 denuncias vecinales, según datos aportados por el director de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Javier Moscoso. Así, según la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, el mayor número de escritos estaba relacionado con limpieza urbana y equipamientos (2.349 expedientes), seguido del Servicio de Estacionamiento Regulado, o funcionamiento de los parquímetros (con 1.998 quejas), el uso y estado de las instalaciones deportivas (1.943 expedientes), la recogida de residuos (con 1.553) y las quejas sobre arbolado urbano y zonas verdes (con 1.523).

Por otro lado, según (En Privado Veracruz, 2017), el DF de México está amenazado por los mismos problemas de siempre: escasez de agua, contaminación ambiental excesiva y falta de desarrollo urbano. El problema del agua nadie sabe cómo se va a resolver debido al alarmante agotamiento de sus fuentes acuíferas. La contaminación ambiental, por otra parte, es como el símbolo icónico de esta súper poblada ciudad, sus vehículos generan 31 millones de toneladas de

dióxido de carbono. En el DF el día no rinde porque los interminables trancones lo impiden; los servicios de transporte no tienen capacidad para atender a tanta gente. La ciudad depende exclusivamente del petróleo para generar energía eléctrica, que es insuficiente, mientras sigue creciendo de forma desorganizada. La suciedad, la basura y la delincuencia, forman parte también del día a día de la capital mexicana.

Similar situación vive el distrito de Comas, Lima, de acuerdo, a. (Márquez, 2017), todos los vecinos de Comas hemos montado en cólera al recordar que nuestros parques han sido sistemáticamente descuidados por la gestión saldañista, y ahora se van a secar, y van a estar peor que antes, en el año y medio que resta hasta que Saldaña se vaya por fin a su casa, este alcalde tiene funcionarios que no cumplen los requisitos de Ley para tener esos cargos, a esos mismos que coimean todos los días, que han colocado al distrito de Comas entre los más contaminados de la capital, y que han logrado el triste mérito de poner a la Municipal de Comas a la cabeza de las estadísticas en materia de incremento de su inútil burocracia, creación de barreras burocráticas de los tramites más sencillos, malísima atención al ciudadano, incumplimiento de todos sus planes de mantenimiento de parques y vías, e incluso abandono de sus compromisos formales, como la ejecución de numerosas obras aprobadas en el Presupuesto Participativo, y, por supuesto, el incremento brutal de la corrupción.

de De igual modo sucede en el distrito de Manantay, los aspectos tangibles están bastante deteriorados, principalmente la infraestructura, y los ambientes no son los adecuados para una oficina,

se observa los equipos informáticos obsoletos, los trabajadores no tienen una vestimenta exclusiva, que los diferencie de los demás, están predispuestos a dar mal trato al usuario, se les observa cansados, sus actividades lo desarrollan con una actitud pasiva, prueba de ello es el poco interés que tienen en absolver las preguntas de los pobladores, consecuentemente solucionar los problemas, se observa asimismo que los trabajadores no tienen amplios conocimientos de sus funciones, orientan mal a los usuarios, ocasionándoles constantes demoras, a parte los trabajadores acostumbran a llegar tarde a su centro trabajo, lo que produce una desconfianza generalizada y poco profesionalismo por parte de la población, lo que hace que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, brinden un mal servicio, afectando directamente a la población del distrito, motivo por el cual desarrollamos el presente trabajo de investigación, formulándonos las siguientes preguntas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo es la relación de la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la relación de la planificación y calidad del servicio de la Municipal Distrital de Manantay, 2017?

- ¿Cómo es la relación de la organización y calidad del servicio de la Municipal Distrital de Manantay, 2017?
- ¿Cómo es la relación de la dirección y calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Manantay, 2017?
- ¿Cómo es la relación del control y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación de la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Definir el nivel de gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017.
- Identificar el nivel de calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017.
- Establecer la relación de la planificación y calidad del servicio de la Municipal Distrital de Manantay, 2017.
- Indicar la relación de la organización y calidad del servicio de la Municipal Distrital de Manantay, 2017.
- Precisar la relación de la dirección y calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Manantay, 2017.

- Determinar la relación entre el control y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación de la gestión municipal y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, es significativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación de la planeación y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, es significativa.
- La relación de la organización y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, es significativa.
- La relación de la dirección y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, es significativa.
- La relación del control y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual de variables

Gestión Municipal: Según (Armas, 2016) se podría definir la gestión municipal como un conjunto de acciones orientadas al logro de

una administración eficiente y eficaz de los recursos del municipio para la mayor satisfacción de las necesidades de su población. Quien ejerce la función de gestor municipal, el municipio, es un centinela de las acciones y efectos de la administración municipal.

Calidad de servicio: Según (Zeithaml y Bitner 2002,) citados por (Pontón, E. 2009) definen la calidad en el servicio como “una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio: con-fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles”. Adicionalmente, estas autoras acotan que “ofrecer servicios de calidad ha dejado de ser opcional” ya que el incremento de la competencia y el desarrollo tecnológico han puesto en evidencia que las estrategias competitivas de las empresas no pueden estar basadas únicamente en los productos físicos, sino en el servicio que éstas ofrecen, lo que les dará el carácter distintivo.

1.5.2. Definición Operacional

Gestión Municipal: Es la información que se recabó de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, con el fin de conocer su apreciación mediante un cuestionario de preguntas, relacionadas con la planeación, organización, dirección y control.

Calidad del servicio: es la información que se recabó de la población usuaria que asiste a diario a la Municipalidad Distrital de

Manantay, con el propósito de conocer su apreciación, acerca de la calidad de servicio que brinda en la misma, mediante un cuestionario de preguntas relacionadas, con los aspectos tangibles, con el personal, confiabilidad y empatía.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: Gestión Municipal	Planeación	Nivel estratégico
		Nivel de coordinación
		Nivel operativo
	Organización	Recursos humanos
		Recursos tecnológicos
		Recursos financieros
		Recursos materiales
	Dirección	Metas
		Tomar decisiones
		Delegar funciones
	Control	Gestión
		Financiero
		Operaciones
Calidad		
Aspectos tangibles	Instalaciones	
	Equipos	
	Aspectos del personal	

V2: Calidad de Servicio		Materiales de comunicación
	Personal	Disposición
		Buena voluntad
		Comportamiento
		Apariencia física
	Confiabilidad	Desempeño confiable
		Inquietud
		Actitud
		Forma de evaluar
	Empatía	Capacidad de la Municipalidad distrital de Manantay para conocer a sus usuarios

Fuente: matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Desde el punto de vista metodológico, nuestra investigación establece un conjunto de instrucciones que permitan dirigir el desarrollo de cualquier proceso dirigido a estudiar la gestión municipal y el desarrollo local, tomando en cuenta el tipo y diseño de investigación, instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados.

Desde el punto de vista teórico, nuestra investigación es relevante porque se evidencia la existencia de teorías tales como la teoría de la administración científica y la teoría de la administración clásica, siendo

aportes que le dan significancia a las organizaciones en el cual se desenvuelve un trabajador, siendo el propósito de la administración científica el mayor rendimiento de la mano de obra, lo cual se podría lograr eliminando actividades que no eran necesarias para lograr el objetivo planteado. Así mismo el diseño de procesos estandarizados que permita el ahorro de tiempos y recursos y que cada uno de los trabajadores cumpla con las tareas que le han sido asignadas, y la administración clásica se enfocó hacia todas las empresas y hacia el Estado. Poco a poco se convenció de que los principios administrativos eran aplicables a todas las empresas, cualesquiera fuese su naturaleza, objetivos y magnitud. “No hay una doctrina administrativa para la industria y una doctrina administrativa para el Estado; no hay más que una sola doctrina administrativa. También presenta la teoría del control de calidad, que consiste en desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor, otra teoría que presenta es la teoría de la calidad, de Philip B. Crosby, cuyo lema es hacer las cosas bien desde el principio y cero defectos”, con esto afirma que si las cosas se hacen mal hay que corregirlas posteriormente y eso representa un costo extra para el productor y el cliente. Crosby afirma que el proceso de la calidad se logra por medio de un trabajo en equipo.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación viene a representar una oportunidad importante para la Municipalidad Distrital de Manantay, de abordar con precisión cuáles son los problemas que

actualmente se presentan en la aplicación de los procesos de gestión y calidad del servicio que ofrece.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Gestión municipal

Con respecto a Gestión Municipal, (García, 2014), investigó la “Gestión Administrativa para mejorar la Eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión” concluyendo: que la Oficina de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, en materia de Gestión Administrativa presenta fortalezas como son: la buena capacidad de liderazgo por parte del jefe de la oficina, buena comunicación, relación cordial entre los trabajadores, se propicia el trabajo en equipo, facilitando de esta manera el seguimiento de los planes y la oportuna toma de decisiones. De esta manera los resultados y afirmaciones precedentes permiten concluir que los objetivos de investigación han sido alcanzados a satisfacción”.

Asimismo, (Ganoza, 2015), en su investigación, sobre la “Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020”, concluye: se determinó que con la aplicación del plan estratégico mejora la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten. Esto apoyándonos en la prueba de la normalidad y la prueba de hipótesis que dice que la aplicación del plan estratégico mejora significativamente la gestión pública.

De igual manera, (Lazo, Rivera y Valencia 2016), estudió las “Causas y Efectos de la Rotación del Personal Directivo y el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal del Ministerio de Economía y Finanzas en Tres Gobiernos Locales de Lima Metropolitana entre los años 2011-2015”, concluye: que en el presente trabajo de investigación se detectó que la evaluación de la rotación del personal directivo del Área de Planeamiento de las municipalidades, a través del Indicador de Permanencia incide significativamente en la eficacia del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, medido por el cumplimiento o incumplimiento en la ejecución de las metas agrupada en la Municipalidad de La Molina, la Municipalidad de Los Olivos y la Municipalidad de Lurín. Para el caso específico de la Municipalidad de Lurín, la rotación del personal directivo incide negativamente en el cumplimiento de la ejecución de las metas del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, en comparación con la Municipalidad de La Molina y la Municipalidad de Los Olivos, debido las condiciones y/o características del perfil de sus directivos (menor nivel educativo, falta de experiencia profesional, bajos ingresos remunerativos), pese a pertenecer a la misma categoría de Municipalidades Tipo “A”, según la clasificación prevista en el Anexo N° 01 del Decreto Supremo N° 400-2015-EF.

Del mismo modo, (Rodríguez, 2015), estudió “la implementación del plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal entre el 2010 y el 2013, en el caso de la municipalidad de San Martín de Porres” concluye que: la implementación de las políticas

públicas formuladas por el Gobierno Central para la modernización de la gestión local de los municipios limeños durante los años 2010 al 2013, ha conllevado a la modernización parcial de la MDSMP en los rubros en los cuales se programó las metas, sin embargo no se encuentra asegurada su sostenibilidad, más aún con la rotación de funcionarios y el cambio de gestión próxima.

Finalmente, (Hurtado, 2011) estudió “La gestión municipal en el marco del Plan de Desarrollo Local Concertado del distrito de San Andrés de Cutervo- Cajamarca, años 2007-2010”, concluyendo: el eje temático desarrollo humano integral muestra el mayor nivel de ejecución, en la Municipalidad Distrital de San Andrés de Cutervo, mientras que los ejes temáticos de desarrollo sostenible en agroecología y ganadería, y desarrollo eco turístico y del medio ambiente son inferiores.

2.1.2. Calidad del servicio

En relación a la Calidad de Servicio (Chang, 2014), en su estudio “atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos - Guatemala”, concluyó: el usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las

instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles.

Igualmente, (Calderón, 2015), investigó sobre “El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015”, concluyendo: que se ha determinado que el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad de servicio. De lo anteriormente expuesto podemos concluir que un buen liderazgo genera una buena calidad de servicio. Como también se ha determinado que existe relación positiva y significativa entre la capacidad y la calidad de servicio. Así mismo, podemos concluir que la buena capacidad genera calidad de servicio. También se determinó, que existe relación significativamente entre la comunicación y la calidad de servicio. Por ello se puede concluir que la comunicación es muy importante para brindar un buen servicio. Y para finalizar un aspecto importante es que existe relación positiva y significativa entre motivación y la calidad de servicio. De lo anteriormente expuesto podemos decir que la motivación en los trabajadores influye a que trabajen entusiastamente y brinden calidad de servicio.

También (Del Águila, 2016), estudió la “Calidad de servicio e imagen corporativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016”, concluyendo: que se observó que la calidad del servicio es una dimensión fundamental ya que se relaciona de manera directa sobre la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo percibida por los usuarios de los servicios municipales durante el año 2016, que tanto la fiabilidad, la capacidad de

respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles se encuentran relacionados de manera directa con la imagen corporativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Por otro lado (Caballero, 2016) en su estudio “Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016” concluye: en cuanto a la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir, Trujillo año 2016, se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la entidad municipal, mayor será la satisfacción del usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos.

De manera semejante, (Rojas, 2015), estudió, un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado, concluyendo: que en cuanto a los resultados, se vio que el Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Con este efecto total, se delinearón estrategias que tuvieran el peso de cada uno de los factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que el municipio debe invertir.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión municipal

Teoría de la Administración científica (1856-1915)

De acuerdo a. Frederick Winslow Taylor (1856-1915), citado por (Huerta, 2016) el propósito de la administración científica era el mayor rendimiento de la mano de obra, lo cual se podría lograr eliminando actividades que no eran necesarias para lograr el objetivo planteado. Así mismo el diseño de procesos estandarizados que permita el ahorro de tiempos y recursos y que cada uno de los trabajadores cumpla con las tareas que le han sido asignadas. Los principales principios bajo los cuales debían regirse la gerencia de las organizaciones eran:

Planeamiento: evitar la improvisación. Tener un método establecido en el cual no se diera oportunidad al trabajador de tener su criterio personal.

Preparación: una selección especial de los trabajadores realizada científicamente. De acuerdo al método que se hubiese seleccionado el trabajador debería ser entrenado, siempre con la finalidad de producir más y mejor.

Control: poder ejercer un control sobre las actividades del trabajo a fin de que se determinara si se estaba siguiendo el método elegido.

Ejecución: distribuir las actividades y responsabilidades a fin de que exista disciplina en el trabajo. Algunas de las principales aportaciones de otros exponentes de la administración científica son las

técnicas gráficas de planificación desarrolladas por Henry Gantt y los 17 elementos básicos para reducir movimientos en las organizaciones desarrollado por Frank Gilbreth.

Teoría de la administración clásica, 1916

Según, Henry Fayol 1916, citado por (Novelo, 2013), el éxito depende directa e indirectamente de su buena administración. Es por ello que Henri Fayol realizó sus propuestas que se convirtieron en doctrinas, principios y teorías que hoy en día son bases para la realización de un excelente desempeño administrativo.

Para Fayol, los procedimientos administrativos eran instrumentos muy importantes para la buena dirección de toda empresa puesto que permitían el diagnóstico y la solución de muchas dificultades propias de las organizaciones de su tiempo.

Las investigaciones de Fayol se enfocaron hacia todas las empresas y hacia el Estado. Poco a poco se convenció de que los principios administrativos eran aplicables a todas las empresas, cualesquiera fuese su naturaleza, objetivos y magnitud. “No hay una doctrina administrativa para la industria y una doctrina administrativa para el Estado; no hay más que una sola doctrina administrativa. Los principios y las reglas que valen para la industria valen para el Estado y viceversa”.

Primera definición de las áreas funcionales

Actividades técnicas: tareas relacionadas con la transformación y la producción de bienes (productos y servicios).

Actividades comerciales: trabajos asociados con las transacciones de compra, venta y permuta.

Actividades financieras: labores conectados con la captación y buen uso del capital.

Actividades de seguridad: funciones cuyo objetivo es la preservación y protección de las personas y los bienes.

Actividades contables: tareas destinadas a facilitar los controles y los registros, por ejemplo, los inventarios, los balances, los costos y las estadísticas.

Actividades administrativas: acciones relacionadas con la integración de todas las operaciones de la organización; las actividades administrativas coordinan y sincronizan las actividades anteriores, por lo cual interfieren/influyen sobre ellas.

Primer modelo de proceso administrativo

Prever: intento de evaluar el futuro mediante un programa y de hacer previsiones para llevarlo a cabo (esta función dio origen a la función de planeación).

Organizar: movilizar los recursos humanos y materiales para poner el plan en acción.

Dirigir: establecer orientaciones para los empleados y conseguir que las tareas se cumplan.

Coordinar: conseguir la unificación y la armonía de todas las actividades y los esfuerzos.

Controlar: verificar que las tareas se cumplan de conformidad con las reglas establecidas y expresadas por la dirección.

Principios de la administración

Los principios generales de la administración sugeridos por Fayol aún son considerados, por gran parte de los administradores, útiles para la práctica contemporánea de la administración.

Estos principios, elaborados en 1916, son presentados en el orden que los expuso su autor, con sus respectivas explicaciones, a saber:

División de trabajo: la distribución de tareas debe realizarse entre grupos e individuos, para garantizar el esfuerzo y la atención sean enfocados en partes especiales de la actividad; Fayol propuso la especialización del trabajo como la mejor manera de aprovechar los recursos humanos de la organización.

Autoridad y responsabilidad: la autoridad para Fayol, se define como “el derecho de dar órdenes y el poder para conseguir su fiel obediencia”; la responsabilidad entraña ser confiable, lo cual, por naturaleza está asociado con la autoridad.

Disciplina: este precepto implica la necesidad de que los trabajadores realicen un esfuerzo común, en forma ordenada; sin embargo, se deben aplicar sanciones, con un buen criterio, para alentar el esfuerzo común.

Unidad de mando: los trabajadores de las organizaciones deben recibir órdenes de un solo “administrador”, para así evitar conflictos y malos entendidos.

Unidad de dirección: de acuerdo con esta regla, toda la organización se debe mover en dirección de un objetivo común: en una dirección única.

Subordinación del interés individual al interés general: este principio sostiene que los intereses de una persona (o grupo) no deben prevalecer sobre las metas de la organización en su conjunto.

Remuneración del personal: el pago debe ser justo –no explotador-y recompensar el buen desempeño, se debe recurrir a diversas formas de pagos por ejemplo: por tiempo trabajo razón de la producción etc. También es necesario otorgar recompensas no financieras.

Centralización: según la definición de Fayol, la centralización significa “reducir la importancia del papel del subordinado mientras que la descentralización implica aumentarla; los grados de centralización/descentralización adoptados dependen de cada organización en la que el “administrador” trabaje.

Cadena escalar: esta característica definida por Fayol como línea de autoridad, quería decir que cierta cantidad de autoridad debe corresponder a cada posición jerárquica, pero también que los estratos más bajos de administradores siempre deben mantener informados a los niveles superiores de sus actividades laborales.

Orden: para aumentar la eficiencia y la coordinación todos los materiales y personas relacionadas con un tipo específico de trabajo deben ser designados en la misma ubicación general dentro de la empresa; un lugar para que cada quien esté en su lugar.

Equidad: este principio que Fayol diferenciaba de la justicia, constituía la ejecución de las convenciones establecidas; sin embargo, las convenciones no pueden prever todo, por lo cual deben ser interpretadas y sus insuficiencias complementadas; todos los empleados deben ser tratados de la forma más “igualitaria” posible.

Estabilidad del personal en sus cargos: la retención de los trabajadores más productivos debe ser prioritaria para la administración; la contratación de nuevos empleados normalmente lleva asociados los costos del reclutamiento y la selección, así como los defectos propios del proceso.

Iniciativa: los administradores deben estimular la iniciativa del trabajador, la cual se define como “una actividad nueva o adicional emprendida por voluntad propia”.

Espíritu de Equipo: de acuerdo con este precepto, los administradores deben propiciar la armonía y la buena voluntad general de los empleados, pues ambos son poderosas fuerzas de la organización.

Teoría de relaciones humanas 1880-1949

De acuerdo a Elton Mayo, citado por (Huerta, 2016b), La teoría administrativa cambia de dirección cuando se comienza a considerar y a estudiar el trabajo de las personas dentro de las organizaciones. Surge en relación con las teorías de la psicología en el trabajo. Se busca estudiar el comportamiento de los trabajadores a través de diferentes estímulos a los cuales se le somete. Sus principales precursores fueron

Robert Owen y George Elton Mayo. Los principales principios bajo los cuales se sustenta la escuela de las relaciones humanas son:

Necesidad de humanizar y democratizar la administración. La escuela de las relaciones humanas estaba claramente en contra de la teoría científica de la administración ya que en esta última se buscaba lograr los objetivos sin pensar en los empleados.

El desarrollo de las ciencias humanas. La introducción de ciencias como la psicología y la sociología en el ámbito organizacional demostraron errores y fallos en las teorías científicas y clásica.

Ideas de la filosofía pragmática de Jonh Dewey y la psicología dinámica de Kurt Lewin las cuales sentaron la base de la escuela humano relacionista.

Experimento de Hawthorne. Llevado a cabo por Elton Mayo y que buscaba conocer la influencia de factores como la luz y el ruido en el aspecto productivo de los trabajadores en las organizaciones. Algunos de los descubrimientos de Elton Mayo en sus experimentos fueron los siguientes:

La existencia en las organizaciones de grupos informales.

Los grupos informales son importantes para el trabajador y son motivadores para el mismo aun por encima del dinero y la autoridad.

Los grupos informales deberían ser atendidos con especial cuidado por las autoridades organizacionales a fin de buscar la cooperación de los mismos sin tener que recurrir a métodos arbitrarios.

La necesidad de comunicación entre la más alta jerarquía y el trabajador, a fin de que el trabajador se sienta parte importante de la organización y no como un objeto más para conseguir un fin.

La necesaria capacitación a nivel gerencial en relación al trato humanista.

Los estudios de Elton Mayo permitieron que otros estudiosos de las ciencias sociales los tomaran como base para sus investigaciones sobre todo para mejorar las condiciones de trabajo de las personas en las organizaciones.

Teoría de la burocracia de Max Weber

De acuerdo, a Max Weber (1864 – 1920), citado por (Santos, 2009) Weber intentó probar que el capitalismo fue influido fuertemente por los valores éticos y religiosos y que, por lo tanto, las relaciones económicas no podían explicar únicamente las relaciones de fuerza en el capitalismo, como había planteado Marx.

Weber definió la burocracia como la forma más eficiente de organización teniendo en cuenta la complejidad de los aparatos estatales, de las dependencias gubernamentales y pensando en las necesidades de sociedades cambiantes y dinámicas.

Características

- Cargos o puestos cuidadosamente definidos.
- Jerarquías bien definidas de autoridad y responsabilidad.
- Personal adecuado para las funciones técnicas y profesionales.

- Estatutos y reglamentos que rigen los actos oficiales.
- Seguridad en el cargo o puestos y la posibilidad de ascenso.

La burocracia surge por la necesidad de: la precisión, la velocidad, la claridad, el conocimiento de los archivos, la continuidad, la discreción, la unidad, la estricta subordinación, la reducción de las fricciones y de los costos materiales y personales.

La burocracia, para Max Weber, es la organización eficiente por excelencia, la organización llamada a resolver racional y eficientemente los problemas de la sociedad y, por extensión, de las empresas. La organización burocrática está diseñada científicamente para funcionar con exactitud, precisamente para lograr los fines para los cuales fue creada, no más, no menos.

De acuerdo a Weber, un sistema burocrático es regulado por los principios siguientes:

El desempeño de funciones oficiales es permanente y constante (en el sentido que los funcionarios no cambian tareas arbitrariamente y que siempre habrá alguien que desempeñe determinada función).

Tales funciones se ejecutan estrictamente de acuerdo a las siguientes reglas:

- Las tareas de cada funcionario están delineadas de acuerdo a criterios impersonales.
- El funcionario tiene la autoridad para desempeñar sus tareas.

- Los medios de coerción a disposición de ese funcionario son estrictamente limitados y las condiciones de su uso claramente definidas.

Las responsabilidades y autoridad de cada funcionario son parte de una jerarquía de autoridad, con derechos y deberes apropiados de supervisión y apelación.

Los funcionarios no son propietarios de los recursos que utilizan en el desempeño de sus funciones, pero son responsables por el uso de tales recursos.

Los ingresos en relación al desempeño de las funciones están estrictamente separados de cualquier otro. Igualmente, en relación al trabajo.

Las posiciones y/o funciones no pertenecen ni pueden ser apropiadas por los funcionarios (es decir, no se pueden heredar, transferir, etc., por decisión del funcionario).

Las funciones se desempeñan —y se llega a decisiones— sobre la base de documentos escritos.

El modelo de la burocracia de Max Weber es ciertamente controversial, sobre todo si se le analiza a la luz de las nuevas condiciones que marcan el signo de los tiempos empresariales: los mercados abiertos y globalizados.

Por ello, es posible extraer las siguientes enseñanzas:

- Que las organizaciones no son sistemas cerrados sino abiertos.
- Que la institución se mueve en ambientes altamente dinámicos.

El papel de la institución es medir, evaluar y prever los riesgos y las incertidumbres.

- Que la institución deben prever los cambios, adaptarse a ellos y, mejorar aún, para el futuro.
- La finalidad de la institución está creada por su misión, y que la misión y diseñada a partir de las necesidades de la comunidad estudiantil, que es quien finalmente “conduce” a la institución.
- Que el factor más importante en la institución no es el trabajo, sino quienes lo realizan: la gente.
- El modelo burocrático posee ciertas características estructurales y normas que se utilizan en la institución.
- La burocracia es la forma más eficiente que podían utilizar de manera efectiva en la institución surgida de las necesidades de la sociedad moderna.
- La forma burocrática es el instrumento más eficiente en la administración.

Teoría de la contingencia

Según, Lawrence y Lorsch (1967), citado por (Huerta, 2016c) afirma que no hay un enfoque que se pueda aplicar de manera universal a cada uno de los problemas que surgen en la administración de las organizaciones. Lo anterior derivado de la observación de que los métodos propuestos en algunas de las escuelas del pensamiento administrativo no siempre encontraban la solución a los problemas.

Establece un método a fin de poder encontrar la mejor solución posible a la problemática que se presenta en una organización:

Realizar un análisis situacional. Analizar fortalezas y debilidades internas. Detectar oportunidades y amenazas externas.

- Después de realizar el análisis ahora se debe formular el problema.
- Establecer estándares de desempeño los cuales en el momento de cumplirse ayudaran a saber que el problema ya se solucionó.
- Dichos estándares deben ser observables, medibles y relevantes para cumplir con el objetivo. Sostiene que los diferentes problemas requerirán de diferentes soluciones por lo que permite escoger diferentes técnicas administrativas para poder dar solución a las problemáticas. Sin embargo, requiere que el ejecutivo al que se le presenta el problema sea flexible para poder utilizar las técnicas apropiadas para dar solución al problema y no se encuentre unido a una sola escuela o técnica administrativa. Se dice que en manos de un buen administrador se puede volver una excelente y poderosa herramienta.

2.2.2. Calidad del servicio

Teoría de Edwards Deming (1930)

Citado por (Gonzales, 2007), EDWARDS DEMING quien fue el más importante en el estudio de la calidad, se le reconoce que logro

cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un “arma estratégica”.

Demostrando los altos costos que una empresa genera cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad, es decir el desperdicio de materiales y productos rechazados, el costo de trabajar dos o más veces los productos para eliminar defectos, o la reposición y compensación pagada a los clientes por las fallas en los mismos.

DEMING aportó una serie de puntos los cuales debemos adoptarlos como una filosofía de vida para una empresa ya sea pequeña, mediana o grande o simplemente desarrollarlos en tu vida diaria y así lograr una mejor calidad de vida. Aquí están los 14 puntos que DEMING ofrece:

Crear constancia de propósito

Esto es para mejorar productos o servicios. Esto significa crear un plan para permanecer dentro del negocio ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Adoptar la nueva filosofía

Para poder entrar a la nueva era económica, estableciendo un liderazgo dirigido al cambio. Esto hace que las empresas que vivan con la cultura del error, no le pueden asegurar a la compañía su permanencia en el mercado. Los artículos con defectos no son gratis, y puede ser más costoso corregir un error, que producir un artículo nuevo. Sabemos que el cambio de cultura no es fácil, y se lleva tiempo, pero solo la alta gerencia puede lograrlo.

Terminar con la dependencia de la inspección

La inspección siempre es tardía, ineficaz y costosa. El nuevo objetivo de la inspección es la auditoria para poder detectar cambios en el proceso y comprobar medidas preventivas.

Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios

No se puede permitir que la competitividad de un producto este basada únicamente en su precio, menos ahora que las necesidades del cliente se basan en la confiabilidad de los productos.

- Mejorar el sistema de producción y de servicios.
- Esto debe hacerse de una forma constante y permanente para poder mejorar la calidad y productividad, y así mismo reducir los costos y de la misma manera reducir los errores y desperdicios en los productos.
- Entrenamiento del trabajo.
- Uno de los principales problemas en entrenamiento, y la supervisión es que no se han fijado estándares para poder medir cual es un trabajo aceptable y cual no lo es. Por qué este estándar solo se ligaba con la necesidad del supervisor de obtener determinada cantidad de producción sin importar la calidad de estos
- Adoptar e instituir el liderazgo.

- La supervisión es responsabilidad de la administración y debe de eliminar las barreras que le impidan al trabajador desarrollar sus actividades con orgullo.
- Eliminar temores.
- El miedo ira desapareciendo en la medida en que la administración, incluso los gerentes se vuelva un apoyo para sus trabajadores e inspiren confianza en ellos.
- Romper las barreras entre los departamentos.
- Este nos dice que entre departamentos deben de conocerse muy ampliamente y saber qué es lo que afecta a un departamento.
- Eliminar slogan.
- Es muy importante eliminar todo tipo de slogan que impliquen la perfección, o un nuevo nivel de producción sin proponer como lograrlo, El proponer metas, sin un método para llegar a ellas, va a producir más efectos negativos que positivos.
- Eliminar estándares.
- Normalmente estos estándares y metas numéricas vienen a sustituir al liderazgo.
- Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo al trabajador.
- Un trabajador no podrá sentirse orgulloso de su trabajo, sino está enterado cuando está bien y cuando no.
- Instituir un activo programa de educación.
- Es necesario capacitar al personal en cuanto al uso de las estadísticas, para poder incorporar algunos sencillos métodos para que los empleados puedan llevar

- el control diario. El proceso de capacitación es sencillo, y puede hacerse en todos los niveles.
- Implicar a todo el personal en la transformación.
- La administración necesitará la orientación de algún experto, pero este no asumirá la responsabilidad que le compete a la administración.

Teoría de la planificación de la calidad, de Joseph Juran

Citado por (Orellana, 2012), Juran considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí:

- Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.
- Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

El enfoque de Juran sobre la administración de calidad se basa en lo que él llamó trilogía de Juran, que divide el proceso de administración de calidad en tres etapas: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

Planeación de la calidad

Independientemente del tipo de organización, producto o proceso, la planeación de la calidad se puede generalizar en una serie universal de pasos de entrada-salida, llamada mapa de planeación de la calidad, y son los siguientes:

- Identificar a los clientes.
- Determinar sus necesidades.
- Traducir las necesidades al lenguaje de la empresa.
- Desarrollar productos con características que respondan de manera óptima a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
- Transferir el proceso de la operación

Control de calidad

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

Mejoramiento de la calidad

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

Teoría de la calidad total, autor Karow Ishikawa

Citado por (Méndez, 2013a), Para Ishikawa el control de calidad consiste en desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Su filosofía está basada en el control de calidad en el que es necesario que la empresa estructure adecuadamente su Plan de Capacitación en Calidad (para lograr el objetivo es preciso repetir la educación una y otra vez), destinados a todos los niveles de la organización, cuyos objetivos deben de guardar correspondencia con los objetivos estratégicos de la organización.

Aportaciones de Ishikawa

Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en

su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón.

Diagrama Causa-Efecto

El Diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de causa-efecto, se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de espina de pez, que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

Es un método gráfico que refleja la relación entre una característica de calidad y los factores que contribuyan a que exista. Es útil para localizar la causa de los problemas.

La filosofía de Ishikawa consta de cinco puntos a continuación descritos:

Primero la calidad, no a las utilidades de corto plazo. Lo importante en toda organización es la calidad y no a las utilidades que se generen rápidamente.

Orientación hacia el consumidor. Los servicios y productos deben estar encaminados siempre hacia la satisfacción de las necesidades del cliente.

El proceso siguiente es el cliente. La prioridad de todos los que conforman la organización debe estar orientada continuamente hacia el cliente.

Respeto a la humanidad. Debe existir una consideración completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a todos los miembros en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr.

Administración internacional. Cuenta con comités ínter funcionales de apoyo, puede suministrar la vía necesaria para fomentar las relaciones en toda la organización y además hace posible el desarrollo eficiente de la garantía de calidad. Los factores que propone Ishikawa, son los siguientes:

- El cliente es lo más importante.
- Hay que prevenir, no corregir.
- Reducir costos y desperdicios en general.
- Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.
- Participación e involucramiento de todos los miembros.
- Hay que trabajar en equipo.
- Medir resultados.
- Dar reconocimientos.
- Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.
- Instituir programas de capacitación y desarrollo efectivo e intenso.
- Crear conciencia de la necesidad.
- Tener un proceso y herramienta para el mejoramiento permanente.

De este último punto, Ishikawa logró definir una filosofía técnica que forma parte de la calidad, a ésta la llamó las siete herramientas estadísticas de la administración para el análisis de los problemas como:

- Cuadro de Pareto.
- Diagrama de causa y efecto.
- Estratificación.
- Hoja de verificación.
- Histogramas.
- Diagramas de dispersión.
- Gráficas y cuadros de control.

Teoría de la calidad, autor Philip B. Crosby

Citado por (Martínez, 2013), El lema de Crosby es “hacer las cosas bien desde el principio y cero defectos”, con esto afirma que si las cosas se hacen mal hay que corregirlas posteriormente y eso representa un costo extra para el productor y el cliente. Crosby afirma que el proceso de la calidad se logra por medio de un trabajo en equipo.

Aportaciones

Los cuatro fundamentos de la administración de la calidad son:

- La calidad se define como el cumplimiento de los requisitos.
- El sistema para asegurar la calidad es la prevención, no la evaluación.
- El estándar de desempeño tiene que ser cero defectos.

- La calidad se mide por los costos del incumplimiento, no por los indicadores del proceso.

Los 14 pasos de la administración por calidad:

- Establecer el compromiso en la dirección o en la calidad
- Formar el equipo para la mejora de la calidad
- Capacitar al personal de la calidad
- Establecer mediciones de calidad
- Evaluar los costos de la calidad
- Crear conciencia de la calidad
- Tomar acciones correctivas
- Planificar el día cero defectos
- Festejar el día cero defectos
- Establecer metas
- Eliminar las causas del error
- Dar reconocimientos
- Formar consejos de calidad
- Repetir el proceso.

Teoría de Jan Carlzon

Citado por (Brown, 2012), La buena Gestión de la atención al cliente puede proporcionar a una empresa enferma un éxito sin precedentes. Uno de los ejemplos más notables es el de SAS, Scandinavian Airline System.

En 1981, SAS sufrió una pérdida de 8 millones de dólares y, en respuesta a la crisis, el consejo de administración, dando muestras de gran valor, ascendió a uno de sus directores más jóvenes, procedente de una Empresa filial, al cargo del presidente. Se trataba de Jan Carlzon, quien por entonces tenía 39 años y era especialista en Marketing.

Las medidas de Carlzon iban a transformar una política defensiva de reducción de costes a un enfoque agresivo para luchar para obtener más ingresos aumentando la satisfacción del cliente. Carlzon comprendió que nunca se pueden lograr ingresos reduciendo los costes; lo único que se consigue es que el balance presente un saldo aparentemente más saludable. El aumento de los ingresos y la cuota de mercado sólo se pueden lograr con el crecimiento y ése es el único camino de éxito a largo plazo.

En el plazo de 18 meses este nuevo método había convertido los ocho millones de dólares de pérdidas en un beneficio bruto de 71 millones de dólares con ventas por valor de 2.000 millones. Esto iba en contra de los antecedentes del sector, en el que la media de pérdidas por línea aérea era de 1.700 millones de dólares anuales.

En 1983 los clientes eligieron a SAS como la “línea aérea comercial del año”.

La Filosofía

La nueva filosofía de SAS consistía en asegurarse de vender lo que el cliente quiera comprar. Con este sencillo lema Carlzon transformó la empresa, que dejó de orientarse a la producción para orientarse al

cliente. Anteriormente la empresa había creído que su negocio eran los aviones, pero Carlzon entendió que si actividad consistía más bien en llevar a sus clientes a los destinos que había elegido. La línea aérea había considerado que su activo eran los aviones, pero Carlzon señaló que, si verdadero activo eran sus clientes satisfechos, mientras que los aviones propiamente dichos constituían realmente el pasivo y los gastos generales si sus asientos iban vacíos.

Como director de SAS Carlzon se convirtió en el campeón de esta nueva filosofía. Estaba fervientemente convencido de que la Empresa se miraba demasiado el ombligo. Comprobó que el personal de primera línea estaba obsesionado por ciertos trabajos olvidándose de tratar a los clientes como personas.

Todos los directores estaban preocupados por sus metas de coste y sus problemas administrativos y no prestaban ninguna atención a los clientes. Desde los maleteros hasta los pilotos, la principal preocupación parecía ser la de cumplimentar correctamente los formularios e informes; el cliente no se incluía en la forma en que cada cual percibía su puesto de trabajo.

Carlzon decidió que estaba ignorando el mercado, es decir, “el cliente” y trabajó en el problema hasta reducirlo a una fórmula muy simple: “La única forma de hacer crecer el negocio, de volver a obtener beneficios, es transportar más clientes más clientes y hacer lo necesario para orientarlos más a la clientela”.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Gestión municipal

Planeación: Según, (Hernández, 2016a), es un proceso racional de toma de decisiones por anticipado, que incluye la selección de los cursos de acción que debe seguir una empresa y cada unidad de la misma para conseguir determinados objetivos del modo más eficiente

Organización: Según (Hernández, 2016b), comprende el establecimiento de una estructura global, formalizada, permanentemente y roles para las personas que integran la empresa

Dirección: Según (Carias, 2012), es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomando directa o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan de manera adecuada todas las ordenes emitidas.

Control: Según (College, 2010) es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

Planeamiento estratégico: Para (Johnson & Scholes, 2013) citado por (Hernández, 2016c), el planeamiento estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo.

Recursos humanos: Según (Sánchez, 2011), es el proceso administrativo aplicado al acercamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Arbitrios Municipales: Según (El Pino, 2015), Los arbitrios son las tasas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público de Limpieza Pública, Áreas Verdes, y Seguridad Ciudadana. El costo de las tasas dependerá del servicio público involucrado, entre otros criterios que resulten válidos para la distribución: el uso, tamaño y ubicación del predio del contribuyente.

Impuestos municipales: Según la (contraloría de la república, 2007), son los tributos a favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente. Dichos tributos son los siguientes: a) Impuesto Predial b) Impuesto de Alcabala c) Impuesto al Patrimonio Vehicular d) Impuesto a las Apuestas e) Impuestos a los Juegos f) Impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos g) Impuestos a los Juegos de Casino h)

Impuestos a los Juegos de Máquinas Tragamonedas. Incluye el rendimiento financiero, así como los saldos de balance de años fiscales anteriores.

2.3.2. Calidad del servicio

Gestión de Calidad: Según (ABC, 2016), citado por (Rojas, 2016a), La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Planeación de la calidad: Según (Rojas, 2016b), la planeación de la calidad es un proceso que permite el desarrollo de una estrategia anticipada que asegure que los productos y servicios que se crean y prestan tengan la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Un plan de calidad comprende la identificación, clasificación y ponderación de las características de calidad, del mismo modo que contempla los objetivos, requisitos y restricciones de la misma.

Control de calidad: Según (GestioPolis.com Experto. 2001). Se denomina control de calidad al conjunto de técnicas y procedimientos de

que se sirve la dirección para orientar, supervisar y controlar todas las etapas mencionadas hasta la obtención de un producto de la calidad deseada. El control de calidad no es sólo papeleo, ni una serie de fórmulas estadísticas y de tablas de aceptación y control, ni el departamento responsable del control de calidad. Para una dirección bien informada, el control de calidad representa una inversión que, como cualquier otra, debe producir rendimientos adecuados que justifiquen su existencia. Todos los miembros de una empresa son responsables del control de calidad. Sea cual sea el trabajo que desarrolle una persona o una máquina, quien realiza el trabajo o maneja la máquina es quien con mayor eficacia puede controlar la calidad o informar de la imposibilidad de alcanzar la calidad deseada para que se adopten medidas correctoras.

Sistemas de gestión de calidad: Según (Mateo, 2010), Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Satisfacción del cliente: Según (Mugira, 2017), Es el grado de complacencia que existe en la relación entre un cliente con un producto o servicio. La satisfacción del cliente es un indicador clave que nos

puede referir qué tan contentos están nuestros consumidores con el nivel de servicio o producto que estás ofreciendo.

Fiabilidad: Según (Ovando, 2005) es la capacidad de prestar el servicio prometido con exactitud y seriedad (alta responsabilidad).

Capacidad de respuesta: Según (Duque 2005) Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

Seguridad: Según (Gabriel, A. 2003). Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

Empatía: Según (Méndez, 2013b), quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a tiempo el cual es valioso para él, en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales.

Elementos tangibles: Según (Caldera, Pirela, Ortega 2011) representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de investigación

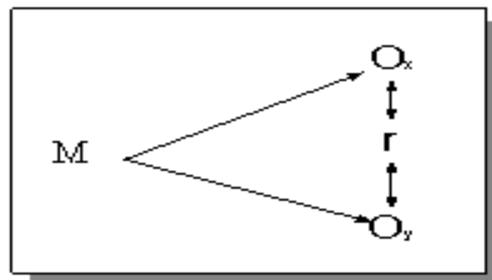
El método utilizado en la presente investigación es la descriptiva correlacional. Según (Abreu, 2012), la investigación descriptiva consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos y luego organiza, tabula, representa y describe la recopilación de datos (Glass & Hopkins, 1984). A menudo utiliza ayudas visuales tales como gráficos y tablas para ayudar en la comprensión de la distribución de los datos. La investigación correlacional, presenta como objetivo medir la relación que existe entre dos o más variables, en un contexto dado. Intenta determinar si hay una correlación, el tipo de correlación y su grado o intensidad. En otro sentido, la investigación correlacional busca determinar cómo se relacionan los diversos fenómenos de estudio entre sí (Cazau, 2006).

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación, se realizó a través del diseño transeccional correlacional, según (Heredia, 2007) estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también

de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado (Hernández et al., 1998).

Esquema



M: Muestra de trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay y población de la misma.

OX: Gestión municipal

r : Relación entre las dos variables

OY: Calidad de Servicio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Variable gestión municipal

Se tomó en cuenta el 100% de la población económicamente activa de la Municipalidad Distrital de Manantay, que están inscritos en 3 regímenes distintos los cuales suman una total de 456, según (Oficina de Recursos Humanos).

Variable calidad del servicio

Se tomó en cuenta el 100% de personas que acuden en promedio al día a realizar consultas y trámites documentarios en la Municipalidad Distrital de Manantay, que son un total de 300 ciudadanos.

3.2.2. Muestra

Para las dos variables, se tomó en cuenta el método probabilístico y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Fórmula:

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

Variable Gestión Municipal

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (456)

EE= 0,09

Descomposición de la formula

$$n = \frac{0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2 \cdot 456}{((0.09)^2 \cdot 455) + (0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2)}$$

$$n = 94$$

La muestra alcanzó a 94 trabajadores de la municipalidad.

Variable Calidad de Servicio

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (300)

EE= 0,09

Descomposición de la fórmula

$$n = \frac{0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2 \cdot 300}{((0.09)^2 \cdot 299) + (0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2)}$$

$$n = 85$$

La encuesta alcanzó a 85 usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay.

3.2.3. Muestreo

Para establecer el muestreo para las dos variables, se hizo uso del muestreo aleatorio simple, aplicando a 85 trabajadores de los 94

calculados en la muestra, para la variable gestión municipal y a 85 pobladores para la variable calidad del servicio.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se recolectó los datos a través de la encuesta autoadministrada, y de acuerdo, a. (Rosales, 2011), el cuestionario se les proporciona directamente a los respondientes, quienes lo contestan, no hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos mismos, dentro de la clasificación anterior comprenden las encuestas por correo o por internet o aquellas que se le entregan al encuestado y se recogen posteriormente, su principal ventaja consiste en una mayor sinceridad en las respuestas por carecer de presión del encuestador y evitar el sesgo del mismo, mientras que su principal desventaja consiste en la imposibilidad de aplicarlo a ciertos grupos como analfabetas, personas con dificultades de lectura y/o escritura o niños.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos se elaboraron, mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas, según (Vásquez, 2011), son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Estas se clasifican en: *dicotómicas* cuando

sólo se ofrecen dos opciones de respuesta. *De selección simple* cuando se ofrecen varias opciones para escoger una solamente.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se elaboraron dos instrumentos, el primero referido a la variable gestión municipal y el segundo a la variable calidad del servicio, ambos instrumentos cuentan con 20 ítems, 5 opciones de respuesta (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre) con una puntuación de 1 a 5, y aplicamos a 85 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay y a 85 pobladores.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para procesar los datos, creamos una base en el programa Excel, por cada variable, lo formulamos de acuerdo a las dimensiones, para nuestro caso 4 dimensiones, cada variable con 20 ítems y 05 opciones de respuestas, donde registramos las encuestas en forma horizontal, y listamos las encuestas en forma vertical de donde se obtuvo los resultados, que fueron procesados en el programa SPSSv25, para determinar el nivel de relación de las variables y de significancia.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para determinar el nivel de las variables y dimensiones, utilizamos la prueba que lleva por nombre “Escala de clima organizacional”

(EDCO), la misma que se vale de una operación matemática, formulando de la siguiente manera: tomamos como puntuación mínima el 1 por 20 ítems, y máxima 5 por 20 ítems, luego se obtuvieron 3 intervalos iguales dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 = (26) y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, obteniendo los siguientes rangos:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Intermedio: de 47 a 73 puntos
- Nivel alto: de 74 a 100 puntos.

Y, para la prueba de hipótesis, utilizamos la escala de interpretación del coeficiente de correlación de Pearson y el nivel de significancia de 0.05, a través del programa (SPSS, v25).

3.7. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Los datos se presentan, en tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), a través del análisis descriptivo univariante y bivalente de las medidas de tendencia central y de dispersión.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones

Tabla 1. Nivel alcanzado de la variable gestión municipal.

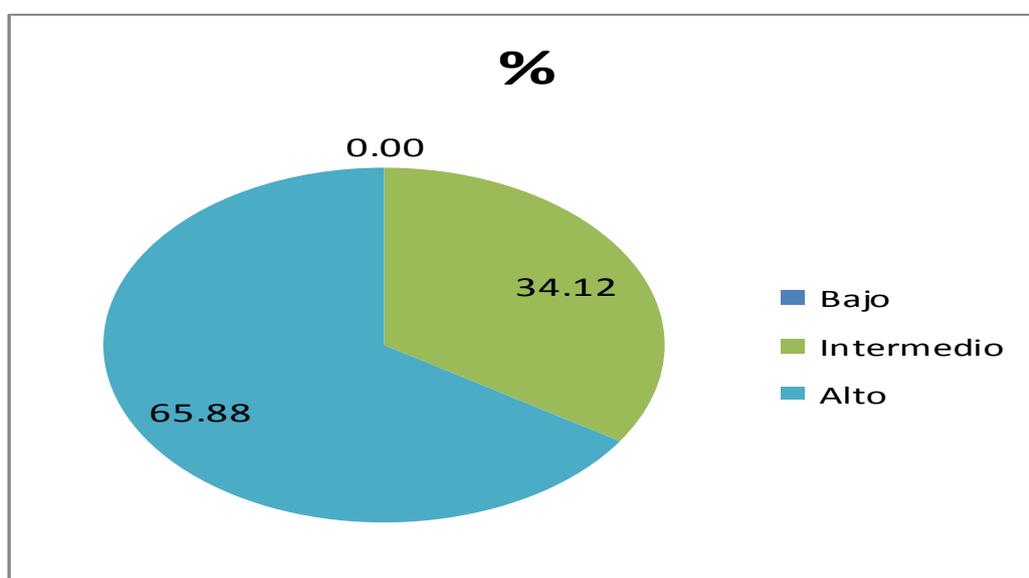
Nivel	Dimensiones								Total Variable 1	
	Dimensión 1: Planeación		Dimensión 2: Organización		Dimensión 3: Dirección		Dimensión 4: Control			
	de 5 a		de 5 a		de 5 a 11		de 5 a		de 20 a	
Bajo	11	1	11	0	de 5 a 11	2	11	0	47	0
Intermedio	de 12 a 18	22	de 12 a 18	23	de 12 a 18	34	de 12 a 18	27	de 48 a 74	29
Alto	de 19 a 25	62	de 19 a 25	62	de 19 a 25	49	de 19 a 25	58	de 75 a 100	56
		85		85		85		85		85

Fuente: base de datos

Tabla 2. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable gestión municipal.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	0	0.00
Intermedio	[48-74]	29	34.12
Alto	[75-100]	56	65.88
n		85	100.00

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 2

Figura 1. Porcentajes obtenidos de la variable gestión municipal.

Análisis: El nivel alcanzado de la variable gestión municipal, es: 0.00% bajo, 34.12% intermedio, 65.88% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017.

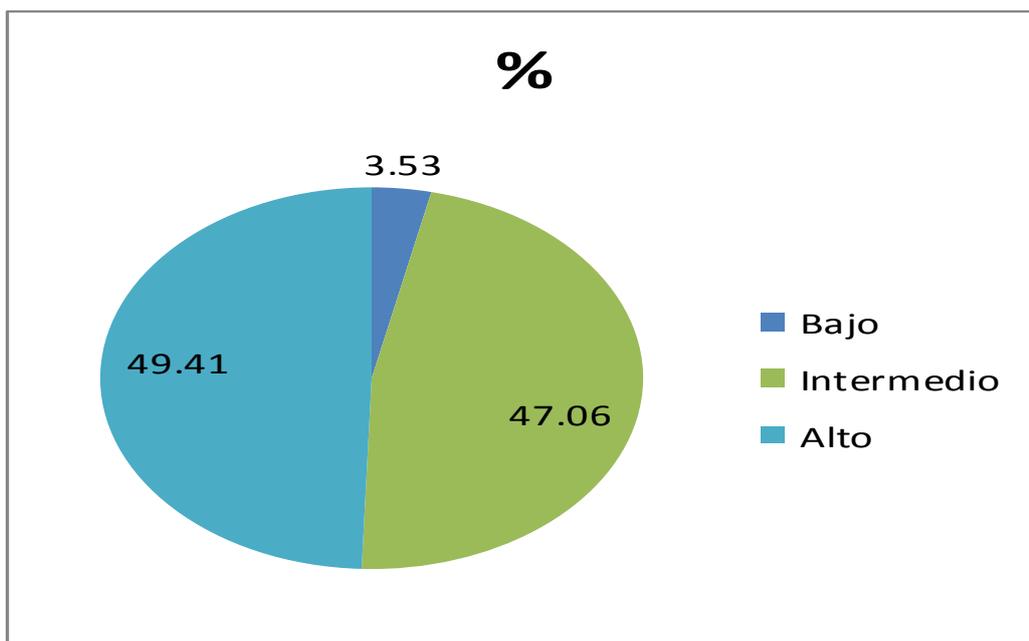
Tabla 3. Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio.

Nivel	Dimensiones								Total, Variable 2	
	Dimensión 1: Aspectos tangibles		Dimensión 2: Personal		Dimensión 3: Confiabilidad		Dimensión 4: Empatía			
Bajo	de 5 a 11	3	de 5 a 11	6	de 5 a 11	12	de 5 a 11	5	de 20 a 47	3
Intermedio	de 12 a 18	34	de 12 a 18	38	de 12 a 18	34	de 12 a 18	34	de 48 a 74	40
Alto	de 19 a 25	48	de 19 a 25	41	de 19 a 25	39	de 19 a 25	46	de 75 a 100	42
		85		85		85		85		85

Fuente: base de datos.

Tabla 4. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	3	3.53
Intermedio	[48-74]	40	47.06
Alto	[75-100]	42	49.41
n		85	100.00
Fuente: Cuadro resumen			



Fuente: Tabla 4.

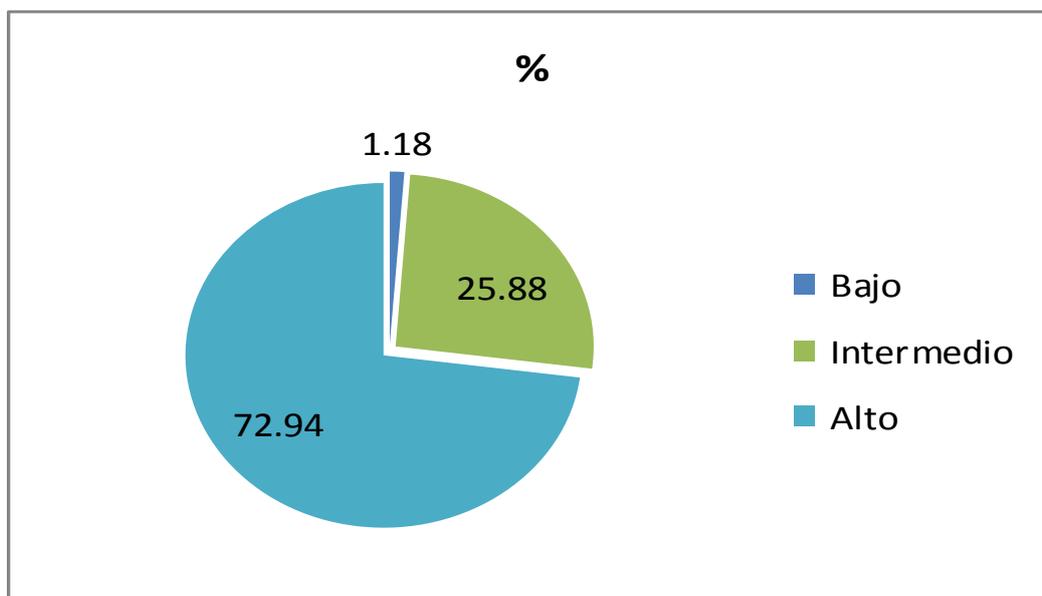
Figura 2. Porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio.

Análisis: el nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 3.53% bajo, 47.06% intermedio, 49.41% alto, información proporcionada por los pobladores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión planeación.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1.18
Intermedio	[12-18]	22	25.88
Alto	[19-25]	62	72.94
n		85	100.00

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 5.

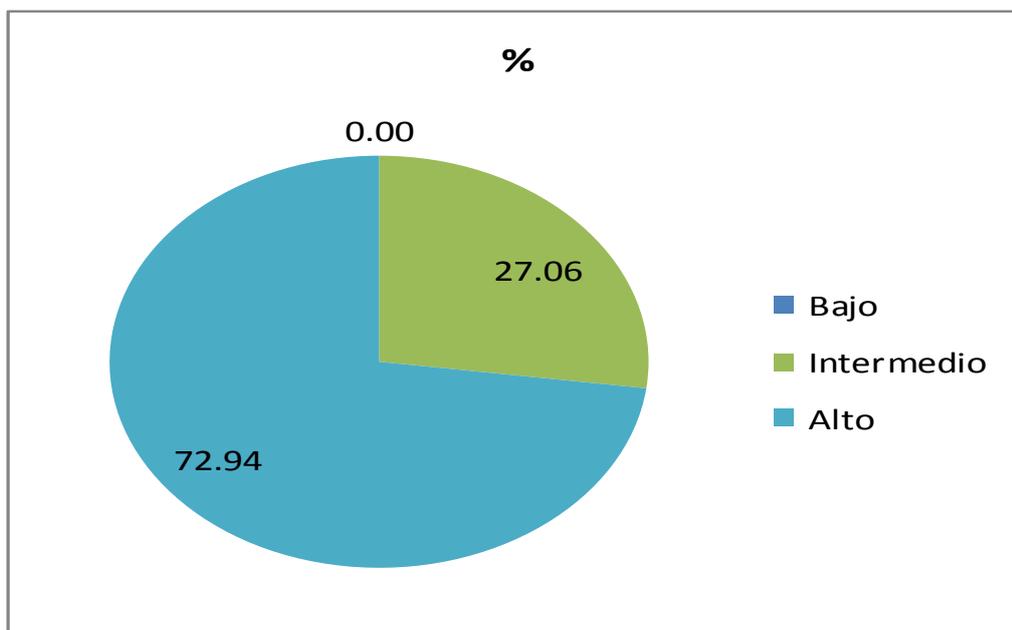
Figura 3. Porcentajes obtenidos de la dimensión planeación.

Análisis: El nivel alcanzado de la dimensión planeación, es: 1.18% bajo, 25.88% intermedio, 72.94% alto, información proporcionada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay, 2017.

Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión organización.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0.00
Intermedio	[12-18]	23	27.06
Alto	[19-25]	62	72.94
n		85	100.00

Fuente: Cuadro resumen



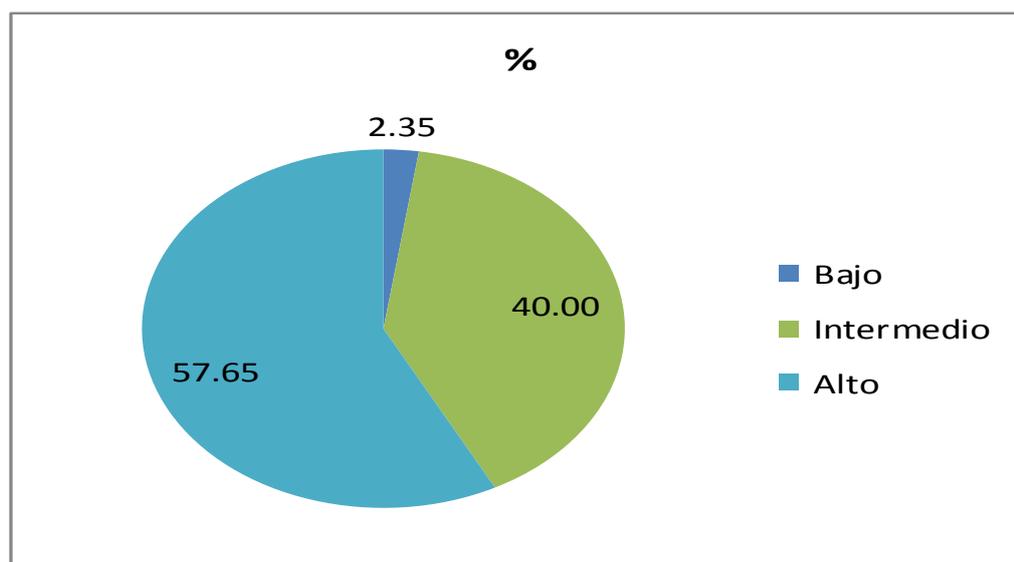
Fuente: Tabla 6.

Figura 4: Porcentajes obtenidos de la dimensión organización.

Análisis: el nivel alcanzado de la dimensión organización, es: 0.00% bajo, 27.06% intermedio, 72.94% alto, información proporcionada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay, 2017.

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión dirección.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	2.35
Intermedio	[12-18]	34	40.00
Alto	[19-25]	49	57.65
n		85	100.00
Fuente: Cuadro resumen			



Fuente: Tabla 7.

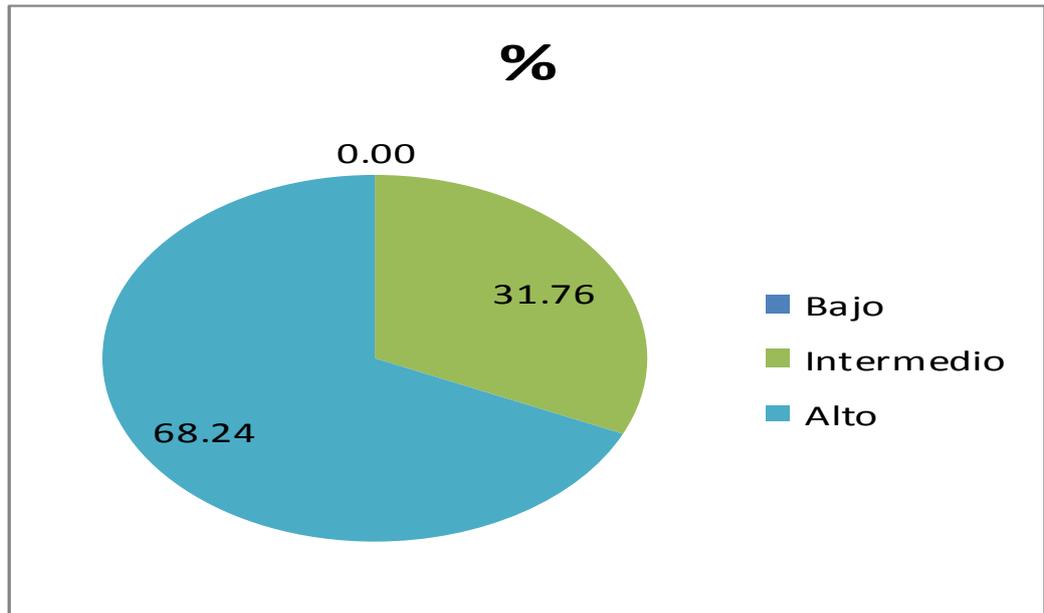
Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión dirección.

Análisis: El nivel alcanzado de la dimensión dirección, es: 2.35% bajo, 40.00% intermedio, 57.65% alto, información proporcionada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay, 2017.

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión control.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0.00
Intermedio	[12-18]	27	31.76
Alto	[19-25]	58	68.24
n		85	100.00

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 8.

Figura 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión control.

Análisis: El nivel alcanzado de la dimensión control, es: 0.00% bajo, 31.76% intermedio, 68.24% alto, información proporcionada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay, 2017.

4.1.2. Tablas para responder las hipótesis

Para responder la hipótesis utilizamos la escala de interpretación del coeficiente de Pearson y el nivel de significancia de 0.05, a través del programa (SPSS, v25).

Escala de interpretación del coeficiente de Pearson.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

- Si $P \leq 0.05$ la relación se considera significativa.
- Si $P > 0.05$ la relación no se considera significativa.

- **Hipótesis General**

La relación de la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2016, es significativa.

Tabla 9. Relación de la gestión municipal y calidad del servicio.

CORRELACIONES			
		Variable 1: Gestión Municipal	Variable 2: Calidad del Servicio
Variable 1: Gestión Municipal	Correlación de Pearson	1	-,046
	Sig. (bilateral)		,679
	N	85	85
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,046	1
	Sig. (bilateral)	,679	
	N	85	85

Fuente: Información proporcionada por los trabajadores y población de la Municipalidad distrital de Manantay, 2017 (SPSS, V25).

Se observa que existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.046) y un p valor de 0,679 mayor de 0,05; lo que significa que la gestión municipal no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad.

- **Hipótesis Específica 1**

La relación de la planeación y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, es significativa.

Tabla 10. Relación de la planeación y calidad del servicio.

CORRELACIONES			
		Dimensión 1: Planeación	Variable 2: Calidad del Servicio
Dimensión 1: Planeación	Correlación de Pearson	1	-,022
	Sig. (bilateral)		,840
	N	85	85
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,022	1
	Sig. (bilateral)	,840	
	N	85	85

Fuente: Información proporcionada por los trabajadores y población de la Municipalidad distrital de Manantay, 2017. (SPSS, V25).

Se observa que existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la planeación y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.022) y un p valor de 0,840 mayor de 0,05; lo que significa que la planeación no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad.

- **Hipótesis Específica 2**

La relación de la organización y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2016, es significativa.

Tabla 11. Relación de la organización y calidad del servicio.

CORRELACIONES			
		Dimensión 2: Organización	Variable 2: Calidad del Servicio
Dimensión 2: Organización	Correlación de Pearson	1	-,052
	Sig. (bilateral)		,633
	N	85	85
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,052	1
	Sig. (bilateral)	,633	
	N	85	85

Fuente: Información proporcionada por los trabajadores y población de la Municipalidad distrital de Manantay, 2017. (SPSS, V25).

Se observa que existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la organización y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.052) y un p valor de 0,633 mayor de 0,05; lo que significa que la organización no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad.

- **Hipótesis Específica 3**

La relación de la dirección y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2016, es significativa.

Tabla 12. Relación de la dirección y calidad del servicio.

CORRELACIONES			
		Dimensión 3: Dirección	Variable 2: Calidad del Servicio
Dimensión 3: Dirección	Correlación de Pearson	1	-,046
	Sig. (bilateral)		,675
	N	85	85
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,046	1
	Sig. (bilateral)	,675	
	N	85	85

Fuente: Información proporcionada por los trabajadores y población de la Municipalidad distrital de Manantay, 2017 (SPSS, V25).

Se observa que existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la dirección y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.046) y un p valor de 0,675 mayor de 0,05; lo que significa que la dirección no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad.

- **Hipótesis Específica 4**

La relación del control y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2016, es significativa.

Tabla 13. Relación del control y calidad del servicio.

CORRELACIONES			
		Dimensión 4: Control	Variable 2: Calidad del Servicio
Dimensión 4: Control	Correlación de Pearson	1	-,044
	Sig. (bilateral)		,688
	N	85	85
Variable 2: Calidad del servicio	Correlación de Pearson	-,044	1
	Sig. (bilateral)	,688	
	N	85	85

Fuente: Información proporcionada por los trabajadores y población de la Municipalidad distrital de Manantay, 2017 (SPSS, V25).

Se observa que existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre el control y la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.044) y un p valor de 0,688 mayor de 0,05; lo que significa que el control no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.046) y un p valor de 0,679 mayor de 0,05; lo que significa que la gestión municipal no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad. Resultados distintos obtuvo, (Ganoza, 2015), quien estudió la “Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020”, concluyendo: se determinó que con la aplicación del plan estratégico mejora la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten. Esto apoyándonos en la prueba de la normalidad y la prueba de hipótesis que dice que la aplicación del plan estratégico mejora significativamente la gestión pública.

Del mismo modo, el resultado muestra, que el nivel alcanzado de la variable gestión municipal, es 0.00% bajo, 34.12% intermedio, 65.88% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, lo que nos manifiesta que los trabajadores en su gran mayoría están involucrados con la gestión. Resultados parecidos obtuvo (Hurtado, 2011), quien estudió “La gestión municipal en el marco del Plan de Desarrollo Local Concertado del distrito de San Andrés de Cutervo- Cajamarca, años 2007-2010”, concluyendo: el eje temático desarrollo humano integral muestra el mayor nivel de ejecución, en la Municipalidad Distrital de San Andrés de Cutervo, mientras que los

ejes temáticos de desarrollo sostenible en agroecología y ganadería, y desarrollo eco turístico y del medio ambiente son inferiores.

De igual manera, los resultados nos indica, que el nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 3.53% bajo, 47.06% intermedio, 49.41% alto, información proporcionada por los pobladores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, lo que nos manifiesta que un buen porcentaje de la población está de acuerdo con la forma que brinda el servicio. Resultados distintos obtuvo, (Chang, 2014), quien estudió la “atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos - Guatemala”, concluyendo: el usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles.

Igualmente, los resultados nos muestra que existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la planeación y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.022) y un p valor de 0,840 mayor de 0,05; lo que significa que la planeación no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad. Resultados distintos obtuvo García, 2014), quien investigó la “Gestión

Administrativa para mejorar la Eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión” concluyendo: que la Oficina de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, en materia de Gestión Administrativa presenta fortalezas como son: la buena capacidad de liderazgo por parte del jefe de la oficina, buena comunicación, relación cordial entre los trabajadores, se propicia el trabajo en equipo, facilitando de esta manera el seguimiento de los planes y la oportuna toma de decisiones. De esta manera los resultados y afirmaciones precedentes permiten concluir que los objetivos de investigación han sido alcanzados a satisfacción”.

Asimismo, los resultados de la investigación muestran, que existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la organización y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.052) y un p valor de 0,633 mayor de 0,05; lo que significa que la organización no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad. Resultado distinto obtuvo (Calderón, 2015), quien investigó sobre “el liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015”, concluyendo: que se ha determinado que el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad de servicio. De lo anteriormente expuesto podemos concluir que un buen liderazgo genera una buena calidad de servicio.

También el resultado de la investigación nos muestra, que existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la dirección y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.046) y un p valor de 0,675 mayor de 0,05; lo que significa que la dirección no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad. Resultados parecidos obtuvieron, (Lazo, Rivera y Valencia 2016), quienes estudiaron las “Causas y Efectos de la Rotación del Personal Directivo y el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal del Ministerio de Economía y Finanzas en Tres Gobiernos Locales de Lima Metropolitana entre los años 2011-2015”, concluyendo: para el caso específico de la Municipalidad de Lurín, la rotación del personal directivo incide negativamente en el cumplimiento de la ejecución de las metas del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal.

Finalmente, los resultados de la investigación nos muestran, que existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre el control y la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.044) y un p valor de 0,688 mayor de 0,05; lo que significa que el control no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad. resultados distintos obtuvo, (Rodríguez, 2015), quien estudió “la implementación del plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal entre el 2010 y el 2013, en el caso de la municipalidad de San Martín de Porres” concluyendo que: la implementación de las políticas públicas formuladas por el Gobierno

Central para la modernización de la gestión local de los municipios limeños durante los años 2010 al 2013, ha conllevado a la modernización parcial de la MDSMP en los rubros en los cuales se programó las metas, sin embargo no se encuentra asegurada su sostenibilidad, más aún con la rotación de funcionarios y el cambio de gestión próxima.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.046) y un p valor de 0,679 mayor de 0,05; lo que significa que la gestión municipal no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad.

- El nivel alcanzado de la variable gestión municipal, es 0.00% bajo, 34.12% intermedio, 65.88% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, lo que nos manifiesta que los trabajadores en su gran mayoría están involucrados con la planeación, organización, dirección y control.

- El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 3.53% bajo, 47.06% intermedio, 49.41% alto, información proporcionada por los pobladores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, lo que nos manifiesta que un buen porcentaje de la población está de acuerdo con los aspectos tangibles, con el personal, con la confiabilidad y la empatía que brinda el servicio.

- Existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la planeación y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.022) y un p valor de 0,840 mayor de 0,05; lo que significa que el establecimiento de objetivos, de tareas, de estrategias, y los compromisos, no influyen en forma positiva con la calidad del servicio que ofrece la municipalidad.
- Existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la organización y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.052) y un p valor de 0,633 mayor de 0,05; lo que significa que las áreas de trabajo, las líneas de mando, las funciones, los procesos, la practica de ambiente de confianza, respeto, cordialidad, el liderazgo, la motivación, colaboración, y los equipos de trabajo no influyen en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece la municipalidad.
- Existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la dirección y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.046) y un p valor de 0,675 mayor de 0,05; lo que significa que las políticas claras, el liderazgo motivador, el personal competente, la información clara y concisa, los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador no influyen

en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece la municipalidad.

- Finalmente, los resultados de la investigación nos muestran, que existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre el control y la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.044) y un p valor de 0,688 mayor de 0,05; lo que significa que la supervisión del trabajo, el plan de supervisión, las metas a cumplir por periodo, información actualizada, corrección de los errores detectados no influyen en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece la municipalidad.

5.2. RECOMENDACIONES

- Los resultados de la investigación deben hacerse de conocimiento de todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, para que todas sus actividades lo realicen con el propósito de lograr relaciones positivas y significativas con la calidad del servicio.
- La alta dirección de la Municipalidad Distrital de Manantay, debe realizar una serie de acciones, para que, en todos sus procesos de planeación, organización, dirección y control, involucre a la

gran mayoría de trabajadores, con el propósito de lograr niveles de gestión más altos.

- La Municipalidad Distrital de Manantay, debe desarrollar reuniones de trabajo con el personal, para propiciar mejoras de los aspectos tangibles, mejoras de la atención del personal, que los servicios que prestan deben ser confiables, asimismo deben guardar una relación empática con los usuarios, solo así podrán lograr niveles más altos de calidad del servicio.
- La Municipalidad Distrital de Manantay, debe propiciar la mayor participación de los trabajadores, en la elaboración de documentos de gestión, los mismos que busquen fortalecer sus conocimientos en planteamientos de objetivos, tareas, estrategias, crear compromisos con la institución, con el propósito de lograr relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece.
- La Municipalidad Distrital de Manantay, debe realizar reuniones periódicas para tratar temas referidos, a la mayor participación de los trabajadores en temas de organización, los mismos que se relacionan con las áreas de trabajo, líneas de mando, con las funciones, los procesos, con el objetivo de crear ambiente de confianza, respeto, cordialidad, liderazgo, motivación, colaboración, y consolidación de equipos de trabajo, con el propósito de crear relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece.

- La Municipalidad Distrital de Manantay, debe realizar reuniones de trabajo para fortalecer la función de dirección, para ello debe tratar temas específicos en políticas claras, liderazgo motivador, herramientas muy importantes para que el personal logre la competencia requerida, con manejo de información clara y concisa, que fortalezcan sus conocimientos, habilidades y actitudes, con el propósito de lograr relación positiva y significativa con la calidad del servicio que brinda.
- La Municipalidad Distrital de Manantay, debe realizar por lo menos una reunión por año con los trabajadores, para indicarles que tan importante son las acciones de control para mejorar la gestión, para ello se deben tratar temas específicos referentes a la supervisión del trabajo, el plan de supervisión, las metas a cumplir por periodos, información actualizada, corrección de los errores detectados, solo así se podrá lograr relaciones positivas y significativas con la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 20 minutos. (2016). *Los madrileños se quejan sobre todo por la falta de limpieza y los errores de los parquímetros*. Recuperado el 14 de Octubre de 2017, de <http://www.20minutos.es/noticia/2907227/0/madrilenos-quejas-sugerencias-ayuntamiento-limpieza-parquímetros/>
- Abreu, J. (2012). *Hipótesis, Método & Diseño de Investigación*. Recuperado el 17 de marzo de 2018, de [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf).
- Armas, G. (2016). *Gestión Municipal*. Semanario Universidad [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de, <http://semanariouniversidad.ucr.cr/opinion/la-gestion-municipal/>
- Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo. (2017). *Finanzas para el Desarrollo*. Recuperado el 13 de Octubre de 2017, de http://www.alide.org.pe/fn15_fin_rev3_idea.asp
- Bensa, J. (2017). *¿Es Lima la única ciudad con problemas?* Recuperado el 13 de Octubre de 2017, de <https://saberespoder.lamula.pe/2017/06/09/es-lima-la-unica-ciudad-con-problemas/saberespoder/>
- Brown, A. (2014). *Calidad en el servicio*. *Ciclodelacalidad.blogspot.pe*. [En línea]. Recuperado el 20 de Mayo del 2017, de, <http://ciclodelacalidad.blogspot.pe/2014/03/la-filosofia-de-jan-carlzon.html>
- Caballero, A. R. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016 (Tesis para título, Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú)*. Recuperado el 29 de marzo

- de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/422/caballero_na.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carias, M. *Dirección según taylor, fayol y koontz*. Slideshare. [En línea]. Recuperado el 19 de Junio de 2017, de, <https://es.slideshare.net/yesus4716/direccin-segn-taylor-fayol-y-koontz>
- Caldera, E. Pirela J. Otega, E. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. Universidad de Zulia. Venezuela. [En línea]. Recuperado el 19 de junio del 2017, de, <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36462/35310>.
- Calderón, S.V. (2015). *El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015 (Tesis para título, Universidad César Vallejo, Lima -Perú)*. Recuperado el 29 de marzo de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/84/calderon_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contraloría de la República del Perú (2015). *Barómetro de Gestión Pública*. Glosario de términos financieros [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de, <https://apps1.contraloria.gob.pe/barometro/doc/glosario.pdf>
- College, D. (2010). *El control como fase del proceso administrativo*. Gestipolis. [En línea]. Recuperado el 19 de junio de 2017, de, <https://www.gestipolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>.
- Chang, J.J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos (Tesis de título, Universidad Rafael Landívar,*

Quetzaltenango, Guatemala). Recuperado el 20 de marzo de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>.

Del Águila, R.G. (2016). *Calidad de servicio e imagen corporativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016*. (Tesis para título, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú). Recuperado el 29 de marzo 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/431/delAguila_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El pino inversiones (2015). *¿Qué son los arbitrios?* [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2015, de, <http://www.elpino.com.pe/que-son-los-arbitrios/>

En Privado Veracruz. (2017). *Las Peores 15 Ciudades De México Para Vivir*. Recuperado el 14 de Octubre de 2017, de <http://www.enprivadoveracruz.com/index.php/2017/07/25/las-peores-15-ciudades-mexico-vivir/>.

Ganoza, L.M. (2015). *Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima Perú). Recuperado el 29 de marzo de 2018, de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/575864/1/Tesis+Lucila+Ganoza-final.pdf>

García, M (2014) *“Gestión Administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad de Sánchez Carrión”* Repositorio Digital – Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 27 de Febrero del 2017, de http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1005/garciagomez_mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- GestioPolis.com Experto. (2001). *¿Qué son calidad, aseguramiento de la calidad y control de calidad?*. Recuperado el 19 de junio de 2017, de, <https://www.gestiopolis.com/que-son-calidad-aseguramiento-de-la-calidad-y-control-de-calidad/>
- Gonzales. C. (2007). *14 puntos de la calidad según Edwards Deming*. GestioPolis [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de, <https://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards-deming/>
- Heredia, J. (2007). *Introducción al lenguaje de la ciencia. Tipos de investigación* [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de, <http://inlencie.blogspot.pe/2007/10/tipos-de-investigacion.html>
- Hernández, D. (2016). *Planeamiento estratégico corporativo*. GestioPolis [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de, <https://www.gestiopolis.com/planeamiento-estrategico-corporativo/>
- Huerta, A. (2016). *Evolución de la Administración y la Teoría Administrativa*. GestioPolis [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de <https://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-administracion-la-teoria-administrativa/>
- Hurtado, A. (2011). *La Gestión Municipal En El Marco Del Plan De Desarrollo Local Concertado Del Distrito De San Andrés De Cutervo- Cajamarca, Años 2007-2010*. Escuela De Postgrado - Programa Doctoral en Planificación y Gestión - Universidad Nacional de Trujillo. [En línea]. Recuperado el 22 de junio del 2017, de, <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/ahv/conclusiones.html>

- Lazo, J., Rivera, L., Valencia J., (2016). “*Causas y efectos de la rotación del personal directivo y el programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal del Ministerio de Economía y Finanzas en tres gobiernos locales de Lima Metropolitana entre los años 2011-2015.*”. Repositorio Digital UPC [En línea]. Recuperado el 17 de junio del 2017, de, <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621335>
- Márquez, S. (2017). *¿SALDAÑA PREMIA A SU CORTE DE ADULONES? PARTE II.* Recuperado el 15 de octubre de 2017, de <https://noapaguenlaluz.blogspot.pe/2017/08/saldana-premia-su-corte-de-adulones.html>
- Martínez, A. (2013). *Principales exponentes de la administración y sus aportes.* Gestipolis [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de, <https://www.gestipolis.com/principales-exponentes-de-la-administracion-y-sus-aportes/>
- Mateo J. (2010). *Sistemas de Gestión de la Calidad.* [En línea]. Recuperado el 19 de junio de 2017, de, <https://www.gestipolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Méndez, J. (2013a). *Calidad y gestión del servicio al cliente.* Recuperado el 19 de junio de 2017, de <https://www.gestipolis.com/calidad-y-gestion-del-servicio-al-cliente/>
- Méndez, J. (2013b). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby.* Gestipolis [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de, <https://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#filosofias-de-la-calidad>

- Muguira, A. (2017). *Lealtad Del Cliente Y Satisfaccion Del Cliente: Dos Conceptos Diferentes*. Gestipolis [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de, <https://www.questionpro.com/blog/es/lealtad-del-cliente-y-satisfaccion-del-cliente-dos-conceptos-diferentes/>
- Novelo, C. (2013). *Las bases de la administración según Henri Fayol*. Gestipolis [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de <https://www.gestipolis.com/las-bases-de-la-administracion-segun-henri-fayol/>
- Orellana, K. (2012). *Maestros de la calidad*. Gestipolis [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de, <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-joseph-juran.html>
- Ovando B. (2005). *Calidad en el servicio al cliente*. Cómo llevarla a la práctica. Recuperado el 19 de junio de 2017, de, <https://www.gestipolis.com/calidad-en-el-servicio-al-cliente-como-llevarla-a-la-practica/>
- Pontón, E. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio maracaibo*. COEPTUM, VOLUMEN 1 - NÚMERO 1 - OCTUBRE 2009 [En línea]. Recuperado el 19 de junio de 2017, de, <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/240/597>
- Rodríguez, R. (2015). *La Implementación Del Plan De Incentivos A La Mejora De La Gestión Y Modernización Municipal Entre El 2010 Y El 2013, En El Caso De La Municipalidad De San Martín De Porres*. Escuela de Post Grado. Pontificia Universidad Católica del Perú. [En línea].

Recuperado el 22 de Junio del 2017, de,

file:///C:/Users/Dar%C3%ADo%20D%C3%ADaz/Downloads/RODRIGUEZ_PAJUELO_ROBERTO_JUNIORS_IMPLEMENTACION.pdf

Rojas J. (2015). *Un Modelo De Satisfacción De Usuarios Como Herramienta De Apoyo A La Gestión De Una Municipalidad: Análisis De Los Servicios Entregados En Edificio Consistorial Y Departamento De Desarrollo Social De La Municipalidad De Lo Prado*. Universidad De Chile - Facultad De Ciencias Físicas Y Matemáticas Departamento De Ingeniería Industrial [En línea]. Recuperado el 14 de Junio del 2017, de, <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>

Rojas, K. (2016). *Gestión de la calidad en las organizaciones*. Gestipolis [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de, <https://www.gestipolis.com/gestion-la-calidad-las-organizaciones/>.

Rosales, A. (2011). Tipos de encuestas. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de http://estadisticaparaadministracion.blogspot.pe/2011/12/tipos_-de-encuesta.html

Sánchez, F. (2011). *Definiciones de administración de recursos humanos y cuadro comparativo de las definiciones*. Recuperado el 29 de marzo de 2014, de <http://valens1122.blogspot.pe/2011/01/definiciones-de-administracion-de.html>

Santos, M. (2009). *Burocracia de Max Weber*. Gestipolis [En línea]. Recuperado el 20 de mayo del 2017, de, <https://www.gestipolis.com/burocracia-max-weber/>

Vàsquez, M. (2011). Marco Metodológico. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de http://mireyavasquez.blogspot.pe/2011/08/trabajo-de-investigacion-tercera-parte_31.html

Vàsquez, N. (2017). *La mala gestión de Colau preocupa más que la vivienda en Barcelona*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de https://cronicaglobal.elespanol.com/politica/mala-gestion-colau-preocupa-mas-vivienda_75818_102.html

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO 1: GESTIÓN MUNICIPAL

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la gestión que practica la Municipalidad Distrital de Manantay, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	En la Municipalidad Distrital de Manantay están establecidos los objetivos a alcanzar en un periodo determinado.					
02	Conoce los objetivos que la Municipalidad Distrital de Manantay espera alcanzar.					
03	En la Municipalidad Distrital de Manantay están establecidas las tareas a desarrollar para el logro de los objetivos.					
04	En la Municipalidad Distrital de Manantay están establecidas las estrategias para lograr los objetivos.					
05	En la Municipalidad Distrital de Manantay se logran acuerdos y se establecen compromisos para desarrollar las actividades.					
06	En la Municipalidad Distrital de Manantay están establecidas las áreas de trabajo y las líneas de mando.					
07	En la Municipalidad Distrital de Manantay están establecidas las funciones y procesos.					
08	En la Municipalidad Distrital de Manantay se practica un ambiente de confianza, respeto y cordialidad.					
09	En la Municipalidad Distrital de Manantay existe un ambiente de liderazgo, motivación y colaboración.					
10	En la Municipalidad Distrital de Manantay se forman equipos de trabajo.					

11	En la Municipalidad Distrital de Manantay existen políticas claras y se orienta a una gestión de transparencia.					
12	En la Municipalidad Distrital de Manantay los directivos practican un liderazgo motivador constante.					
13	En la Municipalidad Distrital de Manantay se seleccionan personas competentes.					
14	En la Municipalidad Distrital de Manantay te brindan información clara y concisa.					
15	En la Municipalidad Distrital de Manantay se respetan los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.					
16	En la Municipalidad Distrital de Manantay supervisan el trabajo que realizas.					
17	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Manantay existe un plan de supervisión.					
18	En la Municipalidad Distrital de Manantay se establece cuantas toneladas a producir.					
19	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Manantay cuenta con información actualizada.					
20	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Manantay ante los errores detectados se corrigen al momento.					

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2: CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	la Municipalidad Distrital de Manantay, te ofrece una buena infraestructura y ambientes adecuados.					
02	El local de la Municipalidad Distrital de Manantay está ubicado en el lugar adecuado.					
03	La Municipalidad Distrital de Manantay posee equipos informáticos y mobiliarios de alta generación.					
04	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay muestran una vestimenta agradable.					
05	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay muestran un trato cordial y buen comportamiento.					
06	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, desarrollan sus actividades con actitud positiva.					
07	Cuando vas por una consulta a la Municipalidad Distrital de Manantay los trabajadores ¿te muestran interés en responderlo.					
08	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay poseen capacidad de respuesta rápida.					
09	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay muestran interés por conocer y solucionar los problemas de los usuarios.					

10	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas.					
11	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay muestran amplitud y conocimiento de las funciones que realiza.					
12	Ante las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la Municipalidad Distrital de Manantay te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud.					
13	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos.					
14	Las respuestas vertidas por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay te brindan confianza.					
15	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta.					
16	La Municipalidad Distrital de Manantay ejecuta el servicio bien a la primera vez.					
17	Los horarios de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Manantay son los adecuados.					
18	La Municipalidad Distrital de Manantay se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario					
19	La Municipalidad Distrital de Manantay puede hacer suyo tus problemas planteados.					
20	En la Municipalidad Distrital de Manantay se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores.					

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: “GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, 2017”.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>General: ¿Cómo es la relación de la gestión municipal y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017?</p> <p>Específicos: ¿Cómo es relación de la planificación y calidad del servicio de la Municipal Distrital de Manantay, 2017?</p> <p>¿Cómo es relación de la organización y calidad del servicio de la Municipal Distrital de</p>	<p>General: Determinar la relación de la Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017</p> <p>Específicos: - Establecer la relación de la planificación y calidad del servicio de la Municipal Distrital de Manantay, 2017</p> <p>- Indicar la relación de la organización y</p>	<p>General: La relación de la gestión municipal y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, es significativa</p> <p>Específicos: La relación de la planeación y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, es significativa</p> <p>La relación de la organización y calidad del servicio de la Municipalidad</p>	<p>V1: Gestión Administrativa</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p>	<p>Nivel estratégico Nivel de coordinación Nivel operativo</p> <p>Recursos humanos Recursos tecnológicos Recursos financieros Recursos materiales</p> <p>Metas Tomar decisiones Delegar funciones</p>	<p>Tipo de diseño: No experimental Descriptivo Correlacional Transaccional</p> <p>Población: N° trabajadores de Municipalidad de Manantay 456</p> <p>N° de Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Manantay, por día (300)</p> <p>Muestra: N° trabajadores de Municipalidad de</p>

<p>Manantay, 2017?</p> <p>¿Cómo es relación de la dirección y calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Manantay, 2017</p> <p>¿Cómo es relación del control y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017?</p>	<p>calidad del servicio de la Municipal Distrital de Manantay, 2017</p> <p>Precisar la relación de la dirección y calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Manantay,</p>	<p>Distrital de Manantay, 2017, es significativa.</p> <p>La relación de la dirección y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, es significativa.</p>	<p>V2: Calidad Del Servicio</p>	<p>Control</p>	<p>Gestión Financiero Operaciones</p>	<p>Manantay (94)</p> <p>N° Contriubyentes de la Municipalidad Distrital de Manantay (85)</p> <p>Muestreo:</p> <p>N° trabajadores de Muncipalidad de Manantay (85)</p> <p>N° Contriubyentes de la Municipalidad Distrital de Manantay (85)</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p>	
	<p>Determinar la relación entre el control y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017</p>	<p>La relación del control y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, es significativa</p>			<p>Personal</p>		<p>Calidad Instalaciones Equipos Aspectos del personal</p> <p>Materiales de comunicación</p> <p>Disposición Buena voluntad Comportamiento Apariencia física</p>
					<p>Confiabilidad</p>		<p>Desempeño confiable Inquietud Actitud Forma de evaluar</p>
					<p>Empatía</p>		<p>Capacidad de la Municipalidad distrital de Manantay para conocer a sus usuarios</p>