

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**“GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2022”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ECONOMÍA Y NEGOCIOS

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

TESISTAS:

Natividad Martínez, Gloria María

Benancio Chocce, Romina Dalía

Avila Acero, Yuri Brillitt

ASESOR:

Mancilla Chamorro, Ivan Teodoro

HUÁNUCO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi madre Guadalupe Chocce Pajuelo y a mi hija Estrella Amado Benancio que constituyen la fuerza y razón que me impulsan a seguir adelante para hacer realidad los objetivos trazados.

Benancio Chocce, Romina Dalia

A mi madre Bonifacia Martínez Salvador por ser mi motivo más grande de superación y a mi querido hermano Fredy Natividad Martínez por su apoyo incondicional moral y económico.

Natividad Martinez, Gloria María

A mis padres, Carlos y Aida, por el apoyo incondicional que me brindan.
A mis hermanos, por los consejos y las fuerzas para salir adelante.

Avila Acero, Yuri Brillitt

AGRADECIMIENTO

Nuestro más sincero agradecimiento a las autoridades que trabajan en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por abrirnos las puertas para poder ingresar, crecer académicamente dentro de ella y ser base de nuestro crecimiento profesional, así mismo agradecer a la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo y por su puesto a la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas.

De igual manera nuestros agradecimientos a cada uno de los docentes que con su gran dedicación y vocación lograron impartir sus conocimientos, sus valores y su profesionalismo, solo con la finalidad de prepararnos para desarrollarnos de manera eficiente en el campo laboral.

Un agradecimiento especial a nuestro asesor Mancilla Chamorro, Ivan Teodoro, por su apoyo, guía y confianza que me ha brindado a lo largo de esta investigación.

Por último, agradecer al alcalde Cipiriano Martínez Pérez de la municipalidad distrital de Chinchao por la autorización; así mismo, agradecer a los usuarios que accedieron a ser encuestados.

RESUMEN

El título de la presente investigación es: “Gestión municipal y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022”, el cual tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

En este trabajo se utilizó una metodología de tipo aplicado, diseño descriptivo – Correlacional – No experimental de corte Transversal. La variable dependiente refiere a la Gestión Municipal, como variable 1 y la Calidad de Servicio como variable 2; con una población de 120 usuarios de la Municipalidad Distrital de Chinchao, se obtuvo una muestra de 92 usuarios de la Municipalidad Distrital de Chinchao, muestra no probabilístico criterio del investigador.

Se utilizó como técnica la encuesta y para la recopilación de datos se empleó como instrumento el cuestionario que se aplicaron a 92 usuarios de la Municipalidad Distrital de Chinchao.

Se concluye que la gestión municipal se relaciona de manera significativa en un 89.20% con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022. Demostrado en la tabla 24 con una significancia bilateral de $P\text{-valor} < 0,000$ considerando que el criterio de decisión es que $P\text{-valor}$ debe ser menor a 0,01, según la tabla de los niveles de significancia se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,892$ lo que indica que esta relación se da de manera positiva alta.

Palabras Claves: Gestión municipal, calidad del servicio, administración.

ABSTRACT

The title of the present investigation is: "Municipal management and its relationship with the quality of service in the District Municipality of Chinchao, Huánuco-2022", which has as its main objective to determine the relationship between municipal management and the quality of service in the District Municipality of Chinchao, Huánuco-2022.

In this work an applied type methodology was used, descriptive design - Correlational - Non-experimental of Cross-sectional cut. The dependent variable refers to Municipal Management, as variable 1 and Service Quality as variable 2; With a population of 120 users from the District Municipality of Chinchao, a sample of 92 users from the District Municipality of Chinchao was obtained, a non-probabilistic sample, the investigator's criteria.

The survey was used as a technique and for the data collection the questionnaire that was applied to 92 users of the District Municipality of Chinchao was used as an instrument.

It is concluded that municipal management is significantly related in 89.20% to the quality of service in the District Municipality of Chinchao, Huánuco-2022. Demonstrated in table 24 with a bilateral significance of $P\text{-value} < 0.000$ considering that the decision criterion is that $P\text{-value}$ must be less than 0.01, according to the table of significance levels a correlation coefficient was obtained as a result. Pearson's test of $r=0.892$, which indicates that this relationship is positively high.

Keywords: Municipal management, service quality, administration.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 Fundamentación del problema de investigación	16
1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos	18
1.2.1 Problema General.....	18
1.2.2 Problemas Específicos.....	18
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos	19
1.3.1 Objetivo General	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	19
1.4 Justificación	19
1.4.1 Justificación Teórica:.....	19
1.4.2 Justificación práctica:	20
1.4.3 Justificación Metodológica:	20
1.5 Limitaciones	20
1.6 Formulación de hipótesis general y específica	21
1.6.1 Hipótesis General	21
1.6.3 Hipótesis Específicas	21
1.7 Variables.....	21
1.7.1 Variable 1: Gestión Municipal	21
1.7.2 Variable 2: Calidad de Servicio	21
1.8 Definición teórica y operacionalización de variables	22

1.8.1 Definición teórica	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	24
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes Internacionales	24
2.1.2 Antecedentes Nacionales	27
2.1.3 Antecedentes Locales.....	29
2.2 Bases Teóricas	32
2.2.1 Gestión Municipal	32
2.2.1.6 Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (2003)	40
2.2.2 Calidad De Servicio.....	46
2.3 Bases conceptuales	52
2.4 Bases epistemológicas	54
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	57
3.1 Ámbito.....	57
3.2 Población	57
3.3 Muestra	58
3.4 Nivel y tipo de estudio	59
3.4.1 Nivel.....	59
3.4.2 Tipo.....	59
3.5 Diseño de investigación	60
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos.....	60
3.6.1 Métodos	60
3.6.2 Técnica	61
3.6.3 Instrumentos	61
3.7 Validación y Confiabilidad del Instrumento	62
3.8 Procesamiento.....	64
3.9 Tabulación y análisis de datos	65
3.9.1 Plan de tabulación de datos.....	65

3.9.2 Análisis de datos.....	65
3.10 Consideraciones Éticas.....	65
CAPÍTULO IV RESULTADO	67
4.1 Procesamiento de datos	67
4.2. Contrastación de hipótesis.....	88
4.2.1. Hipótesis general.	88
4.2.2. Hipótesis Especifica N°1.....	89
4.2.3. Hipótesis Especifica N°2.....	90
4.2.4. Hipótesis Especifica N°3.....	91
4.2.5. Hipótesis Especifica N°4.....	92
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	93
CONCLUSIONES	95
SUGERENCIAS.....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
ANEXOS.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Totalidad de los usuarios durante todas las semanas, durante un mes. ..</i>	57
Tabla 2	<i>Ficha de validación del Instrumento</i>	63
Tabla 3	<i>Objetivos estratégicos en servicios</i>	67
Tabla 4	<i>Información de la programación de servicios</i>	68
Tabla 5	<i>Profesionalismo del personal administrativo</i>	69
Tabla 6	<i>Exhibición de la estructura organizacional</i>	69
Tabla 7	<i>Cumplimiento de las tareas asignadas</i>	71
Tabla 8	<i>Comunicación interpersonal</i>	71
Tabla 9	<i>Coordinación interna</i>	72
Tabla 10	<i>Resolución de conflictos</i>	73
Tabla 11	<i>Liderazgo gerencial</i>	74
Tabla 12	<i>Capacitación del personal</i>	75
Tabla 13	<i>Discrepancias entre el personal administrativo</i>	76
Tabla 14	<i>Necesidades de la población</i>	77
Tabla 15	<i>Supervisión de personal</i>	78
Tabla 16	<i>Experiencia del personal administrativo</i>	79
Tabla 17	<i>Servicio eficiente del personal administrativo</i>	80
Tabla 18	<i>Disponibilidad de tiempo en servicios</i>	79
Tabla 19	<i>Transparencia en trámites administrativos</i>	80
Tabla 20	<i>Identidad Institucional</i>	83
Tabla 21	<i>Respeto hacia los usuarios</i>	84
Tabla 22	<i>Confianza en el personal administrativo</i>	85
Tabla 23	<i>Seguridad de la infraestructura</i>	86
Tabla 24	<i>Correlación de la hipótesis general</i>	87
Tabla 25	<i>Correlación de la hipótesis específica 1</i>	85
Tabla 26	<i>Correlación de la hipótesis específica 2</i>	86

Tabla 27 <i>Correlación de la hipótesis específica 3</i>	87
Tabla 28 <i>Correlación de la hipótesis específica 4</i>	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Objetivos estratégicos en servicios</i>	67
Figura 2 <i>Información de la programación de servicios</i>	68
Figura 3 <i>Profesionalismo del personal administrativo</i>	66
Figura 4 <i>Exhibición de la estructura organizacional</i>	70
Figura 5 <i>Cumplimiento de las tareas asignadas</i>	68
Figura 6 <i>Comunicación interpersonal</i>	69
Figura 7 <i>Coordinación interna</i>	76
Figura 8 <i>Resolución de conflictos</i>	77
Figura 9 <i>Liderazgo gerencial</i>	72
Figura 10 <i>Capacitación del personal</i>	73
Figura 11 <i>Discrepancias entre el personal administrativo</i>	74
Figura 12 <i>Necesidades de la población</i>	83
Figura 13 <i>Supervisión de personal</i>	76
Figura 14 <i>Experiencia del personal administrativo</i>	77
Figura 15 <i>Servicio eficiente del personal administrativo</i>	78
Figura 16 <i>Disponibilidad de tiempo en servicios</i>	79
Figura 17 <i>Transparencia en trámites administrativos</i>	80
Figura 18 <i>Identidad Institucional</i>	81
Figura 19 <i>Respeto hacia los usuarios</i>	82
Figura 20 <i>Confianza en el personal administrativo</i>	83
Figura 21 <i>Seguridad de la infraestructura</i>	84

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como título: “Gestión municipal y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022”, se ha investigado las dos variables, con la finalidad de determinar si existe una relación significativa entre ambas.

Un conjunto de actividades mediante las cuales los gobiernos locales permiten lograr metas y objetivos específicos, que están muy influenciados por la capacidad de los recursos humanos para brindar servicios de calidad efectivos, por lo tanto, buenos resultados. Es esencial crear de manera sostenible la calidad del servicio para diversas estrategias que se pueden implementar (Malpartida, 2021).

Esta investigación está diseñada de acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. El propósito de este estudio es responder a una pregunta general de investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2022?, para ello, fue posible utilizar un instrumento de búsqueda indicando las variables estudiadas. La metodología utilizada se adaptó a las necesidades de este estudio, lo que permitió obtener información que fueron contrastados a la bibliografía presentada.

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos:

Dentro del primer capítulo se profundiza la problemática describiendo el problema de investigación en el cual se encontraron las variables adecuadas, a través de las cuales se puede determinar el objetivo general, objetivos específicos, limitaciones actuales y la posibilidad de crear la

investigación. Por otra parte, este trabajo se justifica en tres sentidos teórico, práctico y metodológico, así mismo se encuentra formulación de hipótesis, variables, definición teórica y operacionalización de variables.

Dentro del segundo capítulo se construye a partir de un marco teórico que utiliza diferentes antecedentes en los que se estudian las variables, estos contextos se definen a nivel internacional, nacional y local. Asimismo, profundizamos las bases teóricas, que son de gran utilidad como apoyo a la investigación por ser un componente esencial. También se definen algunas definiciones conceptuales.

Dentro del tercer capítulo detalla la metodología de investigación correspondiente a este tipo de estudio, señala también el ámbito de estudio, población, muestra, nivel de estudio, tipo de estudio, diseño de investigación, métodos, técnicas e instrumentos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimiento, tabulación, análisis de datos y consideraciones éticas.

Dentro del cuarto capítulo se aprecia los resultados a través de las encuestas que se aplicaron a los usuarios, esta información es mostrada mediante tablas y gráficos.

Dentro del quinto, proporciona una visión general de los resultados obtenidos en el capítulo anterior. Finalmente, se encuentran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

En el marco internacional, según Vicuña (2019), Ecuador, debe gestionar la recuperación, la cirugía, las reparaciones y sobrepasar las cargas y beneficios que no pueden transferirse para ser más empleable. Sin embargo, esta decisión ha sido criticada por sectores populares, considerados grupos vulnerables de la población y, sobre todo, asociados a un sistema que excluye su realidad por falta de servicios.

Según Burgos & Tudela (2001), el Estado chileno no es ajeno a esta realidad, ya que los sistemas desarrollados para mejorar la calidad de los servicios se han visto afectados por diversas reformas, como resultado de las cuales no se utilizan fondos públicos. Sin embargo, dado que el Estado sirve al pueblo, y por lo tanto una de sus principales tareas es crear oportunidades para el pleno desarrollo de la ciudadanía, se ponen en práctica otros logros.

En Perú, es evidente que las autoridades locales enfrentan grandes desafíos para lograr el crecimiento o desarrollo local, no solo desarrollando actividades que beneficien a los ciudadanos, sino también tratando de fortalecer la economía a largo plazo. Sin embargo, esto debe lograrse a través de un cierto nivel de autonomía local, que facilitará la cooperación entre las diversas instituciones. Por lo tanto, para que un gobierno de la ciudad tenga éxito, debe responder eficazmente a las necesidades o demandas de la población (Álvarez, 2021).

Nuestro gobierno de la ciudad ha perdido las metas que busca lograr interna y externamente como institución. Todos estos son causados por

errores del servidor que coinciden con los planes estratégicos, operativos y financieros de la organización (Estrada ,2019).

Según Tapia (2016), el problema es que los municipios no tienen la voluntad y las condiciones para ser competitivos. Esto tiene que ver con una mejor prestación de servicios por parte de las autoridades locales.

En cuanto a la calidad de los servicios, este es un problema que se evidencia en muchas instituciones estatales, especialmente en el gobierno local ya que la mayoría de los usuarios están insatisfechos con los servicios prestados por los municipios, porque los funcionarios públicos o miembros de estas instituciones no pueden satisfacer las necesidades de la población. Del mismo modo, cabe señalar que en algunos temas este problema surge no solo del trabajo de los empleados, sino también del hecho de que el municipio no cumple con las condiciones necesarias para un trabajo efectivo, y los resultados se reflejan en la satisfacción de los consumidores (Barrera & Ysuiza, 2018).

En el marco local, la Municipalidad Provincial de Huánuco es la que más quejas registra de sus usuarios, según la lista elaborada por la Defensoría del Pueblo detalló que las quejas presentadas contra las municipalidades corresponden principalmente a temas de orden municipal, con el 38,84 %, dentro de los cuales la falta de calidad en los servicios municipales y de atención a las denuncias vecinales, así como de una debida fiscalización a las actividades comerciales. En la municipalidad distrital de Chinchao no es la excepción debido a que hay poco accionar por parte de las autoridades, al mismo tiempo, la falta de liderazgo del gobierno local que carga a los usuarios con la falta de servicios de calidad. Esto se

debe a la incapacidad de alcaldes y diputados para gestionar bien los gobiernos locales, la incapacidad de los trabajadores del sector para seguir el modelo y liderazgo propuesto por el mercado, y la incapacidad de otros factores para brindar las condiciones necesarias a las preocupaciones planteadas por la ciudad. Elaboración adecuada de propuestas de gestión de aldeas; debido a la falta de calidad de servicio, y teniendo en cuenta las numerosas quejas sobre falta de atención y retrasos en los procedimientos y personales que no son plenamente conscientes de sus deberes.

Por lo que esta investigación se plantea de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2022?

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

PE1: ¿Cómo se relaciona la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2022?

PE2: ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2022?

PE3: ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022?

PE4: ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2022?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

OE1: Establecer la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2022.

OE2: Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2022.

OE3: Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2022.

OE4: Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2022.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica:

La presente investigación, se justifica porque utiliza teorías modernas de diferentes autores, que describen cada variable de investigación a través de contribuciones y conceptos que reflejan y que nos permiten ver si las buenas acciones que se llevan a cabo en beneficio de los ciudadanos; así mismo ayuda a la entidad a responder de la forma más efectiva a las exigencias de la población de Chinchao con disposición inmediata en la resolución de los diferentes problemas presentadas.

1.4.2 Justificación práctica:

Estos estudios determinaron la relación entre el gobierno local y la calidad del servicio, lo que conduce a medidas de mejorar y también es una herramienta útil para la toma de decisiones.

Del mismo modo, consiste en aportar soluciones alternativas en la administración local de la unidad de gestión analizando y mejorando la calidad de los servicios prestados a los habitantes del Distrito. Por ejemplo, brindar un modelo de calidad a través de una buena coordinación con los usuarios del distrito.

1.4.3 Justificación Metodológica:

La presente investigación les va a servir como guía y modelo de la articulación de la lógica de la investigación para otras investigaciones futuras a nivel de pregrado lo cual va hacer útil para los estudiantes de las diferentes universidades ya que es un modelo más que estará en la biblioteca de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan a disposición de los estudiantes para resolver problemas futuros.

Para conocer el fenómeno problema, marco teórico, resultados, conclusiones y sugerencias, se cuenta con una metodología de investigación adecuada para dar solución al problema en cuestión. Que es una herramienta ideal para medir dos variables en un estudio, uno caracterizado por la confiabilidad y validez que mide cada variable y prueba la relación.

1.5 Limitaciones

La investigación actual no tiene ninguna limitación, por lo que es la más adecuada para su desarrollo, contando con todos los recursos necesarios

para la ejecución del proyecto.

1.6 Formulación de hipótesis general y específica

1.6.1 Hipótesis General

H1: La gestión municipal se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

H0: La gestión municipal no se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

1.6.3 Hipótesis Específicas

HE1: La planeación se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

HE2: La organización se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

HE3: La dirección se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

HE4: El control se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

1.7 Variables

1.7.1 Variable 1: Gestión Municipal

1.7.2 Variable 2: Calidad de Servicio

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

1.8.1 Definición teórica

Gestión Municipal

Es un conjunto de procesos que permiten a los municipios alcanzar las metas y objetivos que ellos mismos se han propuesto, y esto está muy influenciado por las capacidades de los recursos humanos o empleados públicos, ya que, para lograr buenos resultados, deben estar constantemente conformados en las políticas públicas (Malpartida et al., 2021, p.37).

Calidad de Servicio

Morocho y Burgos (2018), definen:

Llegaron a la conclusión de que la buena calidad debe incluir todos los factores internos y externos y debe tener en cuenta los cambios y los nuevos requisitos (por ejemplo, proyectos para reponer una población en particular). Las agencias gubernamentales no solo deben priorizar los procesos internos disponibles, sino aplicarlos globalmente en beneficio de la sociedad desde un punto de vista personal los servicios prestados por las instituciones públicas están orientados exclusivamente al cumplimiento de las tareas requeridas en las solicitudes de mejora en un grupo específico de ciudades, teniendo en cuenta las opiniones de cada residente y su implementación global, informando a las principales autoridades que en este caso el municipio está representado por la municipalidad (p.54).

1.8.2 Operacionalización de variables

FORMULACIÓN	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2023?</p> <p>Problemas Específicos PE1: ¿Cómo se relaciona la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023? PE2: ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023? PE3: ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023? PE4: ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2023.</p> <p>Objetivos Específicos OE1: Diferenciar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023. OE2: Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023. OE3: Comparar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023. OE4: Diferenciar la relación entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023.</p>	<p>Hipótesis General La gestión municipal se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023.</p> <p>Hipótesis específicas HE1: La planeación se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023. HE2: La organización se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023. HE3: La dirección se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023. HE4: El control se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN MUNICIPAL</p>	Planeación	Determinación de objetivos
					Asignación de responsabilidades
				Organización	Estructura
					Recursos Humanos
					Asignación de Tareas
				Dirección	Liderazgo
			Comunicación		
			Manejo de conflictos		
			Control	Supervisión	
				Evaluación Monitoreo	
			<p>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO</p>	Capacidad de respuesta	Respuesta inmediata
					Predisposición
					Servicio oportuno
				Fiabilidad	Brinda confianza
Resultado esperado					
Afronta problemas					
seguridad	Credibilidad				
	Profesionalismo				
	Competencia				

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

A. Sulqui (2019), en su tesis: *“La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua”*. Tesis para obtener el título en Economía, Universidad técnica de Ambato. Su propósito general es determinar el grado en que los ciudadanos autónomos perciben los gobiernos urbanos autónomos descentralizados de la provincia de Tungurahua. En su metodología se utilizó la metodología de campo, la modalidad bibliográfica documental, el nivel de investigación es descriptiva, explicativa y explicativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

El entendimiento respecto a las labores y servicios del municipio indica deficiencias generales en términos de edad, género y lugar de residencia, lo que significa que los ciudadanos no están completamente familiarizados con la gestión del gobierno local. En cuanto a las labores, responsabilidades y servicios destinados exclusivamente a los municipios, la empresa no define de manera específica (p.93).

B. Castro y Ruiz (2020) indican en su artículo: *“Entre la*

modernización y el conflicto: rol empresarial, gestión municipal y demanda de un servicio estatal de abastecimiento de agua potable para Iquique (1830-1924) *História Unisinos*, 24(2), 192-208". El propósito del artículo es analizar diversas iniciativas privadas, los detalles del comercio de agua, la lucha del municipio con algunos empresarios en busca de una mejor calidad de servicio, y finalmente mostrar una indagación de fuentes judiciales, de leyes y la prensa, si bien la mejora de los servicios era un obstáculo mayor para un sistema de suministro de agua justo y eficiente que la propia geografía. Llegó a las siguientes conclusiones:

Desde el principio, el suministro de agua potable fue una verdadera prueba para los habitantes de Iquique, ya que no están cerca de los manantiales para conseguirla, el problema se agrava por el estado desértico en el que se encuentra esta ciudad costera. A esto se suma la reiterada indiferencia de las autoridades del mismo gobierno (primero peruanas y luego chilenas) en busca de una solución protectora, de la misma manera que el déficit estructural causado por las poblaciones explosivas y el crecimiento comercial causado por la expansión del agotamiento salitrero desde mediados del siglo XIX (p,65).

C. Cárdenas y Bardales (2020). *"Desempeño laboral en la gestión municipal 2020. Ciencia Latina Revista Científica*

Multidisciplinar, 4(2), 1139-1159". Con el fin de determinar las características de la productividad laboral con la finalidad de mejorar la gestión del municipio, se realizó un estudio del plan de revisión sistemática cualitativa en 2020 y se realizó un análisis de 10 artículos científicos relacionados con la variable encuesta. Se encontró que la evaluación de 10 artículos científicos sobre la implementación del trabajo en el municipio es parte de un proyecto de investigación tipo y descriptiva. Los artículos se centran en el desarrollo de las habilidades y competencias de los trabajadores urbanos a través de la formación, destacando también el uso de la tecnología y el 20% en los métodos utilizados con fines institucionales. Llegó a las siguientes conclusiones: El 70% de la investigación sobre productividad laboral se refiere a estilos de vida sostenibles en el contexto de la crisis económica, ya que requiere políticas, condiciones y consecuencias de la participación pública. Es importante contar con un sistema para evaluar el desempeño laboral y el personal responsable, las competencias también están involucradas en la ética jurídica para el buen funcionamiento de los municipios y, sobre todo, para su integración con todos los componentes del Estado. El control administrativo y financiero requiere especialistas y técnicos plenamente competentes para utilizar y eliminar

de manera efectiva y eficiente diversos recursos públicos (p,67).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

D. Quiliche (2021), en su tesis titulada: *“El Sistema Nacional de Abastecimiento para el mejoramiento de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Cumba- Amazonas 2021.”* tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. El objetivo general es averiguar si el sistema de servicio nacional mejora la gobernanza del distrito de Cumba, si el tipo de investigación utilizada es el enfoque cuantitativo y el diseño son causales, completos en lugar de experimentales. Los datos fueron recolectados de la población, es decir, del personal del 31, mediante un método de encuesta tipo cuestionario que utilizó 24 preguntas para cada ítem y respuestas en escala de Likert. He llegado a las siguientes conclusiones: Se encontró una relación estadísticamente significativa entre el sistema nacional de salud y variables como el gobierno local, al implementar los procedimientos, procesos técnicos y estándares del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, los gobiernos locales pueden administrar sus recursos de manera más efectiva y eficiente (p.43).

E. Rojas (2021), en su tesis titulada: *“Sistema nacional de*

abastecimiento y gestión por resultados en la Municipalidad Distrital de Abancay, 2021”. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. Su propósito general era identificar la relación entre el sistema nacional de comercio y la gestión basada en el desempeño en el condado de Abancay, 2021. En la metodología, se utilizó un tipo básico con un diseño no experimental: transversal, en términos de población, se retiraron 125 empleados del municipio de Abancay, además de técnicas de recolección de datos, observación, topografía y entrevistas. Llegó a las siguientes conclusiones:

Determinar la relación entre el sistema nacional de adquisiciones y la gestión basada en el desempeño en el condado de Abancay, 2021. El cuestionario se utilizó para obtener los resultados ya que se consideró insuficiente. Sin embargo, la gestión basada en el desempeño en la empresa es mala, las políticas públicas no son correctas y los empleados no están bien capacitados (p.58).

F. Machaca (2021), en su tesis titulada: *“Sistema de abastecimiento y su incidencia en la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Taraco, 2020”*, Tesis para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Privada de Trujillo. Su objetivo general era definir el régimen de adquisiciones y su impacto en el municipio de

la comarca de Tarraco en 2020. Las pruebas fueron del tipo, diseño de la sonda: descriptivo, no experimental, transversal, La población consta de 60 servidores y es responsable de diferentes regiones, y una muestra de 32 servidores muestra que esta es una muestra de improbabilidad de acuerdo con los requisitos del estudio, y también la técnica utilizada es revisar la investigación y la literatura para completar el informe sobre este trabajo. Llegó a las siguientes conclusiones:

El sistema de abastecimiento y su impacto en el municipio de Tarraco en 2020 viene determinado por las siguientes razones: Esto debería aumentar la vulnerabilidad de los servidores insatisfechos con el trabajo realizado con el fin de aumentar su capacidad y parámetros en el área del ámbito de esta unidad (p.65).

2.1.3 Antecedentes Locales

G. Jurado et al. (2021), en su tesis titulada: *“Gestión Municipal y su incidencia en la ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de San Pablo de Pillao, provincia de Huánuco, periodo 2019”*. Tesis para optar el Título de Economista, Universidad Nacional Hermilio Valdizán. El objetivo general fue determinar, durante el 2019, el impacto de los municipios en los controles presupuestarios del Municipio de San Pablo de Pillao de Huánuco. Se empleó un modelo no experimental que no fue manipulado

para preservar las variables, el método de búsqueda de correlación que mide el grado de asociación entre las variables estudiadas y las correlaciones mantenidas por Hernández y Fernández en 2010 para determinar la incidencia. La muestra estuvo conformada por 71 trabajadores de la ciudad de San Pablo de Pillao, se utilizó una herramienta para la ejecución del presupuesto y los líderes comunitarios que consta de 24 líneas tipo Likert (1-4). El resultado fue un índice de Spearman de 0,143 entre el gobierno local y la ejecución presupuestaria, con un nivel de significación de 0,034 según la escala de correlación de Spearman, lo que indica una correlación muy débil de menos de 0,05. Se encontró que la ciudad de San Pablo de Pillao, en particular, tiene poco impacto en los ingresos generados por la Oficina de Derechos de Autor y el RDR debido a la alta correlación entre las copias (p.85)

H. Chanchari (2020), en su tesis titulada: *“La gestión municipal y su relación con la calidad de vida en las comunidades del distrito de San Francisco de Cayrán, periodo 2016 – 2018”*. Tesis para optar el Grado de Maestro En Gerencia Pública, Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Su objetivogeneral es comprender la relación entre la administración municipal y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de San Francisco

de Cayrán. Su metodología se encuentra en un nivel descriptivo de coherencia, con un diseño no experimental. Los resultados del estudio mostraron que de 864 datos extraídos correspondientes al 100%, se obtuvo el siguiente resultado: a) Fuerte aprobación, 300 respuestas o 34.72%; b) el número de respuestas recibidas fue de 325, es decir, el 37,62 %; c) en desacuerdo, recibió 152 respuestas, lo que representa el 17,59 %; d) aceptó recibir 68 respuestas, equivalentes al 7,87%, y finalmente e) La votación no recibió 19 respuestas, equivalentes al 2,20%. Llegó a las siguientes conclusiones:

En esta encuesta, se conoció que hubo una correlación positiva con la administración del municipio y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de San Francisco de Cayrán, como se muestra en la Tabla 19 y en la prueba de hipótesis general (p.103).

- I. Malpartida & Ponciano (2018), en su tesis titulada: *“Gestión por procesos y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. periodo 2017”*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Hermilio Valdizan. El objetivo general era definir la relación entre la gestión operativa y la competitividad de los servicios públicos en la Municipalidad distrital de Pillco Marca en marzo de 2017. Utilizando un proyecto de investigación

descriptiva coherente, se seleccionó una muestra de 365 empleados del municipio de Pillco Marca se extrajeron las siguientes conclusiones:

El grado de correlación del 92 % de la gestión operativa con la competitividad de los servicios públicos se determinó en el condado de Pillco Marca, 2017. Esto significa que la identificación de procesos, la descripción de procesos, la evaluación y mejora de procesos están relacionados con los servicios a los ciudadanos, la modernización, la eficiencia y la rentabilidad (p,82).

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión Municipal

De acuerdo con Hidalgo, indica:

Para definir los objetivos de los procesos de trabajo y planificación, es importante visualizar la administración cambiante de la ciudad que se relaciona con el trabajo en el pueblo, para que de esa manera se cumplan los objetivos y exista una creciente alza en el sector económico, humano, social, cultural y material de la sociedad tratada y de la misma manera que se desarrolle equitativamente, de una manera políticamente sostenible a través de una gestión eficaz y respetuosa con el medio ambiente (2020, p.32).

El principio del gobierno local es administrar los recursos de acuerdo con las tareas de los diversos sectores receptores y

satisfacer las necesidades de los bienes de consumo" (Hernández, 2013, p.90).

Por su parte Armas, define:

Estipula que en la administración municipal están sujetos a la ley y son llevados a cabo por el municipio, el alcalde y el consejo municipal. También hay que decir que el municipio debe cuidar su eficiencia, gestión y gestión de sus necesidades. La tarea de la administración municipal es definir y definir las responsabilidades de la empresa (2016, p,65).

Por su parte, Andía, define:

Se refiere al grupo de actividades que realizan las entidades que corresponde al logro de metas y objetivos organizacionales, estando marcados precisamente por las políticas gubernamentales a través del poder ejecutivo. La gestión pública es la responsable de mantener la instrumentación de las políticas con eficiencia, calidad y eficacia de los resultados que son alcanzados mediante la participación gubernamental (2013, p.25).

Se denomina gestión municipal a los hechos, diligencias o procesos desarrollados en las diversas entidades u organismos municipales con la meta de lograr objetivos (Asensio, 2012, p.32).

Por su parte Suller, define:

Es el desarrollo actividades, estrategias y técnicas en coordinación y conjunto, que permiten el desenvolvimiento,

es un componente fundamental en la gestión municipal, siempre desarrollándose de manera interna y proyectándose hacia la sociedad, indicando una imagen institucional seria, coordinada, modera, y sobre todo competente, esto acorde a las expectativas de la población a la que dirige, de esa manera las herramientas de gestión, son todos los documentos donde se encuentran indicadas las dinámicas de fortalecimiento, los procesos para el desarrollo institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras (2014, p.54).

2.2.1.1 Características de la Gestión Municipal

Mendieta (2015), nos muestra las características más resaltantes del modelo innovador de gestión pública:

- Aceptación del principio de ciudadanía son sus derechos definidos.
- Identificar un nuevo perfil de un gerente, CEO que siga la búsqueda de resultados y evalúe adecuadamente, teniendo en cuenta las responsabilidades y competencias no solo en el proceso de contratación.
- Los contratos cerrados donde se especifica la misión, visión y todos los objetivos de los proveedores, son la base para la examinación del trabajo de los indicadores de desempeño.

2.2.1.2 Criterios que rigen en la Gestión Municipal:

Según Mendieta (2015), menciona los siguientes criterios de la gestión pública:

- El desempeño de la gestión pública desarrollada mediante edificios, instituciones y órganos conformantes de tal, se justifican y definen a su discrecionalidad.
- Todos los organismos, instituciones y órganos de las administraciones públicas tienen prohibido duplicar funciones y no podrán prestar servicios prestados por otros organismos existentes.

En el contexto expuesto en las secciones anteriores, cabe señalar que la gestión de las autoridades locales requiere instrumentos de seguimiento y evaluación para mejorar las decisiones de gestión y apoyo.

Mendoza (2017), sobre los Atributos Deseables en la Gestión Pública:

• Logro de metas y objetivos:

Es la guía principal para la misión, visión y planes de la organización y mantiene la coherencia en toda la administración general, haciendo que el desarrollo con otros órganos sea necesario para acelerar los resultados y por lo tanto puede evaluar el trabajo organizado necesario para que la administración pública desarrolle y contabilice los déficits presupuestarios (Mendoza, 2017, p.30).

También recuerda que es el objetivo último que deseas lograr, mientras que la meta es un paso necesario para lograr la meta, la misma que normalmente es fija y organizada, ya que es posible el medir y rastrear ciertos resultados (Mendoza, 2017, p.30).

- **Importancia de los objetivos y tareas:** Esto es fundamental ya que planifica y tiene el compromiso de alcanzar la meta deseada, a realizar nuestros sueños cuando nos sentimos bien, lo que genera confianza en nosotros mismos y que podamos arriesgarnos sin temor, a razón de que se puede lograr tanto a corto, mediano y largo plazo (Mendoza, 2017, p.54).

Ventajas:

- ✓ El principal objetivo son los ciudadanos.
 - ✓ Enlace de planificación y presupuesto.
 - ✓ Puede detectar duplicados.
 - ✓ Mejorar la concentración (pérdida).
 - ✓ Desarrollar un programa de identificación y seguimiento de indicadores.
 - ✓ Indicar las prioridades del país y el grado de coordinación en el logro de resultados.
- **Eficiencia y eficacia:** Son indicadores del desempeño de las capacidades humanas de las organizaciones y por lo tanto se refieren al uso racional de los recursos disponibles para lograr un objetivo, que es la capacidad de lograr una determinada meta y utilizar un producto deseado o planificado (Mendoza,

2017, p.54).

• **Evaluación de balances económicos:** Se trata de instrumentos de información que recaudan ingresos, gastos y financiación de acuerdo con Criterios detallados para satisfacer las necesidades sociales mediante la producción directa de bienes y servicios para su provisión a los consumidores o beneficiarios o su adquisición a instituciones privadas (Mendoza, 2017, p.54).

Objetivos:

- Corregir la actual desigualdad social premiando una mejor retribución.
- El logro de un crecimiento económico estable, que asegure un cierto nivel de desarrollo económico con un aumento constante de la producción y el ingreso nacional, con pleno empleo y ausencia de inflación.
- Crear armonía entre partes o elementos de un todo que deben ser iguales.

• **Clasificador de costes:** Determina la naturaleza económica de las transacciones realizadas por el sector público o empresa para evaluar los efectos macroeconómicos de las medidas fiscales y clasificarlas como gastos corrientes e inversiones (Mendoza, 2017, p.54).

• **Clasificador de ingresos:** Es necesario saber que los flujos de efectivo que no incluyen la información real de servicios o surgen de la venta de activos fijos no financieros, cambios positivos en

la depreciación, transferencias y contribuciones recibidas de otros participantes en transacciones de capital se dividen en ingresos corrientes e ingresos de inversión (Mendoza, 2017, p.54).

2.2.1.3 Consideradas Competencias Municipales

Exclusivas:

Según Sola (2009) considera las siguientes competencias municipales exclusivas:

- a) Planificar y apoyar el desarrollo urbano y rural en su circunscripción y aplicar los planes pertinentes.
- b) Organización del desarrollo territorial, ordenación del territorio, ordenación del territorio y asentamiento.
- c) Gestionar y organizar los servicios públicos locales para satisfacer las necesidades de la comunidad.
- d) Aprobación del presupuesto interno e institucional de conformidad con la Ley de Gestión Presupuestaria y las Leyes de Presupuesto Anual.
- e) Desarrollo y aprobación de un plan de desarrollo territorial local acordado con el municipio. Ejecución y supervisión de obras públicas de carácter social.
- f) Adoptar y facilitar mecanismos y espacios para la participación, consulta y supervisión de las comunidades locales en las autoridades locales.
- g) Establecer normas sobre cuestiones y cuestiones de responsabilidad y proponer las iniciativas legislativas

adecuadas.

- h) Otros se derivan de sus deberes y funciones, así como de disposiciones legales.

2.2.1.4 Consideradas Competencias Municipales Compartidas:

Según Asensio (2017), considera las siguientes competencias municipales compartidas.

- Educación a través de la participación en la administración civil conforme a la ley aplicable.
- Cuidado de la salud.
- Cultura, turismo, entretenimiento y deportes.
- Seguridad Pública.
- Preservar los monumentos históricos.
- Vivienda y renovación urbana.

Según Enríquez, define:

El servicio público surge como respuesta a las necesidades de las personas cuando viven colectivamente, lo que el sector público cumple a través de las actividades y tareas de la administración pública, ya que representa una organización cuyas funciones, están diseñados en gran medida para satisfacer las necesidades de quienes conforman un área geográfica particular, principalmente a través de servicios públicos o regulaciones destinadas a lograr los objetivos de los estados nacionales (2015, p.102).

Según Vílchez, define:

La experiencia adquirida por los municipios en la prestación y gestión de servicios públicos por parte de instituciones urbanas y organismos independientes ha demostrado ser una herramienta política privilegiada para la participación pública activa en la vida económica local, especial (2013, P.37).

2.2.1.5 La gestión municipal se sustenta en los siguientes principios

Según Bolívar & Calderón (2017), dan a conocer los principios:

- a) **Eficacia y Eficiencia:** Características administrativas orientadas al desarrollo interno de los proyectos urbanos y la transición a características de servicio para los ciudadanos.
- b) **Espacio Cívico:** Una red de iniciativas de apoyo al desarrollo comunitario, la democracia participativa y el control social.
- c) **Pensamiento Estratégico:** Persona que anticipa eventos, piensa en metas y quiere alcanzarlas.
- d) **Transparencia para permitir la democratización:** Debe inspirar confianza en las autoridades locales.
- e) **Descentralización y Participación:** Elementos fundamentales de la comunicación ciudadana y la participación efectiva en los asuntos urbanísticos.

2.2.1.6 Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (2003)

a) Artículo I.- Gobiernos Locales

Las autoridades locales son la unidad principal de la organización territorial nacional y el cauce directo para la

participación local en los asuntos públicos, la institucionalización y la gestión de los intereses de cada municipio, son una parte integral del gobierno local, la tierra, la población y la organización. Las iglesias administrativas y las iglesias locales son agentes de desarrollo regional que tienen independencia en los métodos de construcción y que pueden costear sus misiones.

b) Artículo II.- Autonomía

Las autoridades locales tienen autonomía política, financiera y administrativa sobre los asuntos que corresponden a sus mandatos. La autonomía otorgada a los gobiernos locales por la constitución política del Perú se basa en leyes basadas en un sistema legal de mando, orden y control.

c) Artículo VI. Promoción del Desarrollo Económico Local

Las autoridades locales tienen autonomía política, financiera y administrativa sobre los asuntos que corresponden a sus mandatos. La autonomía otorgada a los gobiernos locales por la constitución política del Perú se basa en leyes basadas en un sistema legal de mando, orden y control.

d) Artículo IX. Planeación Local

Los procesos de planificación local son integrales, sostenibles e inclusivos, conectando comunidades y vecinos. En este proceso, la política pública se formula a nivel local, teniendo en cuenta las competencias y responsabilidades públicas exclusivas de los estados y territorios. Los principios

del sistema de planificación son la participación ciudadana a través de organizaciones vecinales y vecinales, la transparencia, la modernidad en el control y la responsabilidad, la participación, la eficiencia, la eficacia, la igualdad, la equidad, la subsidiariedad, el apego a las políticas nacionales, la especialización, la competitividad y la integración.

e) Artículo X. Promoción del Desarrollo Integral

El gobierno local promueve el crecimiento inclusivo que permite el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental. Debido a que el apoyo al desarrollo regional es permanente e integral, y las autoridades locales y regionales apoyan el desarrollo regional de manera coordinada para aumentar la competitividad regional y crear mejores condiciones de vida para los residentes, deben cooperar con las autoridades locales y nacionales.

f) Artículo 4°. Los Órganos de los Gobiernos Locales

Los gobiernos de distrito y condado son organismos municipales. El concejo municipal y el alcalde forman la estructura orgánica de los municipios.

g) Artículo 8°. Administración Municipal

El gobierno local está compuesto por funcionarios, trabajadores y empleados que sirven al gobierno local. Una de las misiones de todos los municipios es organizar su administración en función de sus necesidades y presupuesto.

h) Artículo 26°. Administración Municipal

Los municipios adoptan estructuras administrativas según los principios de programación, control, verificación, confirmación simultánea, legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación, Seguridad Pública y Regidos por la Ley N°1127444. Las licencias se determinan por los procedimientos administrativos y por esta Ley.

➤ SUBCAPÍTULO IV. LA GESTIÓN MUNICIPAL

a) Artículo 32°. Modalidades para la Prestación de Servicios

Los servicios públicos locales pueden ser administrados directa e indirectamente, si la ley lo permite y se destina a la prestación de servicios, se debe asegurar el equilibrio del presupuesto del municipio. Se debe garantizar el saldo presupuestario del municipio destinado a la prestación de servicios.

b) Artículo 33°. Otorgamiento de Concesión

Las autoridades locales pueden otorgar concesiones a personas jurídicas nacionales o extranjeras conforme a la ley para la navegación y uso de infraestructura o servicios públicos locales. En algunos casos, las concesiones pueden permitir retornos de inversión a través del uso sostenible de productos de exploración o

recursos naturales extraídos. Las decisiones sobre instalaciones, obras y concesiones de servicios públicos existentes o previstas se aprueban por mayoría simple de votos con el consentimiento del municipio en la reunión del Concejo Municipal. De acuerdo con la ley, los municipios pueden celebrar contratos de consultoría y asistencia financiera con organismos suprarregionales para apoyar la inversión.

c) Artículo 34°. Contrataciones y Adquisiciones

Locales

Las contrataciones y adquisiciones de los gobiernos locales están reguladas por sus propias leyes y deben realizarse con una agencia pública, preferiblemente una empresa aprobada en la región, o en su defecto una empresa de otra región. Las negociaciones y compras se rigen por los principios de integridad, libre competencia, equidad, economía, transparencia, competencia técnica y trato justo y equitativo. Su objetivo es permitir que los gobiernos locales reciban los bienes, servicios y empleos de calidad que necesitan de manera oportuna y asequible.

d) Artículo 35°. Actividad Empresarial Municipal

Los municipios se crean en virtud de la Ley de Iniciativas Municipales con el consentimiento de los jueces representados por la mayoría de los representantes legales. Las empresas participantes realizan todos los trámites de acuerdo con las normas legales que regulan la actividad económica con el fin de prestar los servicios municipales. En esta área, las autoridades locales pueden negociar y celebrar acuerdos financieros con agencias estatales para apoyar inversiones, la normativa de la empresa considera el principio de dependencia del gobierno, fomenta la inversión privada y crea un entorno favorable para la misma. En ningún caso podrá crear competencia desleal para el sector privado ni ofrecer bienes o servicios a la comunidad en una relación comercial directa y exclusiva, procedimientos de fiscalización de los gobiernos locales según la Ley Orgánica del Sistema de Supervisión del Estado y Auditoría Superior de la República.

e) Artículo N° 36. Desarrollo Económico Local

Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico y las actividades empresariales locales de sus circunscripciones regionales con

criterios de justicia social.

2.2.2 Calidad De Servicio

2.2.2.1 Definiciones de Calidad de Servicio

Por su parte, Sosa (2006, p.36). Afirma que la calidad no es propiedad de los productos o servicios, sino de las personas.

Por su parte, Kurtz. "Se refiere a la calidad esperada y percibida de la prestación del servicio y tiene un impacto significativo en la competitividad de la empresa" (2012. p,45).

Según Idrovo-Tóala et al., define:

La calidad del servicio es parte del proceso de la organización para brindar el mejor servicio a los usuarios y es una de las metas de la organización, es decir, centrarse en las necesidades de los usuarios. De igual forma, debe ser creada desde las instituciones públicas, es decir, cada integrante debe poder cambiar viejos modelos y apoyarse en el uso de nuevos sistemas de calidad (2020, p. 39).

Por su parte Vásquez, define.

El concepto de calidad es que los gerentes, empleados y líderes de las organizaciones modernas logran la satisfacción del cliente, identifican correctamente todos los requisitos y lo logran a través de procesos efectivos para que las empresas puedan competir en su campo y lo entiendan para que pueda brindar beneficios a sus clientes.

Mismo tiempo. Precio razonable. frente al mar (2007, p. 28).

Por su parte Sosa, define.

Reconocer que la calidad es un atributo de la persona, no del producto o servicio, asegura que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad(2006, p. 37).

Por su parte Jon, define:

Indica que la calidad de servicio: "Hechos, acción o desempeño" Una actitud formada por una evaluación general a largo plazo del desempeño de la empresa. La calidad del servicio brinda la oportunidad de tener éxito entre los servicios de la competencia. Especialmente cuando un pequeño número de empresas ofrecen un servicio casi idéntico y compiten en un área pequeña, determina la calidad del servicio, es la única manera de sobresalir (2012, p.19).

2.2.2.2 Servicios Públicos Municipales

Según Castillo, define:

Los gobiernos locales, dependiendo de la situación local, social y económica y la capacidad administrativa y financiera, proveen agua potable y alcantarillado, alumbrado público, limpieza, mercados y centros de servicios, cementerios, caminos, parques y jardines, seguridad civil y urbanismo. Determinar los servicios del gobierno local como el transporte (2004, p.65).

- Agua potable y alcantarillado, el agua potable es un

servicio público de las ciudades cuya tarea es instalar y mantener la red de agua. El alcantarillado es un servicio comunitario cuya tarea es el transporte y disposición de las aguas residuales (Castillo, 2004 p.65).

- Los mercados y centros de abastecimiento involucran la creación, organización y operación de estructuras apropiadas para la comercialización de bienes y servicios (Castillo, 2004 p.65).
- Los parques y jardines incluyen un conjunto de actividades destinadas al mantenimiento, desarrollo, construcción, ampliación y conservación de la vía pública y la dotación de zonas verdes y recreativas (Castillo, 2004 p.65).
- Seguridad y transporte público, una serie de actividades especializadas realizadas por los municipios para mantener el orden público, el transporte por carretera y los peatones (Castillo, 2004 p.65).
- Transporte, un servicio público confiado a particulares, creado por rutas de transporte para garantizar una comunicación confiable, segura y conveniente (Castillo, 2004 p.65).

Según Quiroga, los servicios municipales se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Materias primas básicas como agua potable, aguas residuales, aguas residuales, carreteras, aceras y alumbrado público.
- Otras normas como limpieza, mercados, centros de abastecimiento y educación, cementerios y monumentos.
- Seguridad, como seguridad pública, tráfico y bomberos.
- Protección de la comunidad y bienestar social tales como servicios de salud, prevención de accidentes, prevención de la contaminación, interacción social, animación social, patrimonio histórico, artístico y cultural y eventos deportivos.

La prestación de los servicios públicos comunitarios, que los municipios deben garantizar mediante el establecimiento de procedimientos y organismos administrativos adaptados a las necesidades de los vecinos, se fundamenta en los siguientes principios:

- a) El principio de igualdad, asegurando que los ciudadanos puedan utilizar los servicios públicos locales en los mismos términos si cumplen las condiciones necesarias o si representan servicios sociales colectivos.
- b) Con base en el principio de estabilidad o continuidad, todos los servicios conjuntos deben prestarse regularmente sin interrupción. Una vida útil larga y confiable garantiza que resistirá sus necesidades

climáticas regulares, se excluye la prestación temporal de servicios conjuntos.

- c)** Principio de suficiencia: Los servicios públicos locales responden cuantitativa y cualitativamente a las necesidades de la comunidad. Por lo tanto, es importante que los responsables de brindar los servicios cuenten con las instalaciones, el personal y el equipo adecuados para satisfacer las necesidades del público.
- d)** El principio de universalidad, todos los ciudadanos de la región tienen derecho a utilizar los servicios públicos generales previstos en la legislación aplicable.
- e)** El principio de legalidad, siempre que se garantice legalmente la conveniencia del interés público.
- f)** El principio de convergencia de derechos, que es una obligación constitucional de que todas las autoridades locales relevantes deben proporcionar servicios públicos locales en la medida en que sean política y administrativamente responsables ante la comunidad local.
- g)** Sostenibilidad Para garantizar la prestación de servicios públicos caritativos o especulativos para el bien público, se requieren recursos financieros para cubrir los costos de mantenimiento adecuados y justos.
- h)** El principio de adaptación es el hecho de que la prestación de servicios públicos del gobierno local se

adapta a las crisis sociales y a las necesidades cambiantes de las comunidades locales para brindar mejores y más eficientes servicios a medida que se desarrolla la situación.

2.2.2.3 Perspectivas de la Calidad del Servicio Público

- **Perspectiva basada en pruebas**

Según Evans y Lindsay, nos dice que:

Uno de los conceptos de calidad indica que las personas suelen asociar directamente la palabra calidad con la perfección. Por lo tanto, la "calidad" es reconocida, inflexible y de gran reconocimiento (2008, p.19).

- **Perspectiva orientada al producto**

Según Evans y Lindsay, se utiliza una descripción diferente de la calidad del ángulo, ya que algunas variables medibles y diferentes características del producto pueden mostrar una diferencia de calidad (Evans y Lindsay, 2008 p.19).

- **Perspectiva basada en el usuario**

Del mismo modo, se considera que un producto de alta calidad se ajusta a las necesidades y necesidades del usuario, y un producto o servicio desarrollado sobre la base de necesidades específicas debe satisfacer lógicamente las necesidades del cliente, es decir la calidad (Evans y Lindsay, 2008 p.23).

2.2.2.4 Tipos de Usuario

Confirma que el usuario es: Una persona que tiene derecho a usar los bienes que no le pertenecen, pero con ciertas restricciones (Curzel, 2008 p.32).

Según Aurora, define:

Es un claro abanderado en todos los estudios del proceso de la información, ya que la naturaleza del individuo y el contexto profesional, social, económico o político son los aspectos que determinan su comportamiento frente a la información (2005, p.73).

Según Carmen (2009). Indica que existen tres clases diferentes de clientes:

- a) Cliente Interno: un empleado de una organización. Obtenga información y agregue valor
- b) Clientes Externos: Intermediarios directamente vinculados a la Institución.
- c) Cliente final: Usuario de un producto o servicio que confirma todo lo dicho sobre él.

2.3 Bases conceptuales

A. Acciones: Estas son todas las tareas necesarias para generar productos y representar intervenciones (Rodríguez, 2020).

B. Calidad del Gasto Público: Fondos asignados por los gobiernos locales para mejorar el nivel de vida de la población controlada (Lara, 2015).

- C. Ejecución Presupuestaria:** La fase del procedimiento presupuestario, que incluye todos los procedimientos relativos a los ingresos y gastos que suelen abarcar un período determinado (Rodríguez, 2001).
- D. Municipalidad:** Es una institución estatal con personalidad jurídica, autorizada para administrar una provincia o distrito y promover la satisfacción y el desarrollo de las necesidades de la población (Yucra, 2015).
- E. El Municipio:** Se considera como un todo que conjuga tres componentes interrelacionados: población, territorio y organización local (Estrada, 2019).
- F. Organización Municipal:** Es un proceso continuo y sistemático para ordenar las funciones y estructuras municipales, así como para organizar una gestión oportuna y eficaz que permita la prestación de servicios locales óptimos dentro de su región (Maquera & Yojan, 2017).
- G. La Organización:** Es una respuesta a las preocupaciones sobre cómo actuará la comunidad para abordar el problema del desarrollo local (Ulloa et al., 2019).
- H. Calidad Esperada:** Esta es la calidad esperada por los consumidores. Satisfacer al usuario si la calidad esperada cumple con la calidad esperada, la calidad esperada se puede utilizar para medir la satisfacción del usuario y si se cumplen las expectativas (Fuente propia).
- I. Calidad Programada:** Esta es la calidad que quiere ofrecer para

satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (Fuente: propia).

J. Calidad: Expresa expectativas y percepciones sobre la calidad del servicio y tiene un impacto significativo en la competitividad de una empresa (Kurtz, 2012).

K. Satisfacción: La causa, acción o manera en que una persona se calma y responde plenamente a una queja, emoción o causa contraria (Fuente: RAE).

L. Planeación: Es una herramienta que aumenta sus probabilidades de obtener los resultados que desea (Arriagada, 2002).

M. Organización: Es un proceso técnico organizativo que contribuye a la implementación de los planes regionales de desarrollo territorial y facilita la implementación de metas, tareas y quehaceres cotidianos (Rodríguez, 2020).

N. Presupuesto: Cálculo formal de ingresos y gastos para un período determinado ya sea del entorno operativo de la unidad, por ejemplo, del estado (Soto, 2015).

O. Fondos Públicos: Su propósito es considerar los costos asociados con la realización de sus objetivos, independientemente del origen de esta financiación (Poder Legislativo, 2004).

2.4 Bases epistemológicas

Podría decirse que los gobiernos locales son lo más cercano que tenemos los ciudadanos al estado, nuestros gobiernos locales se convierten

en pequeños gobiernos donde pagamos impuestos y los convertimos en el desempeño de varios servicios públicos y necesitamos brindar servicios efectivos y de calidad.

La constitución de 1993 establece mandatos de cinco años para alcaldes y concejales. Además, se prevén responsabilidades de los municipios en materia de propiedad e ingresos, la posibilidad de celebrar convenios de cooperación con otros municipios y normas especiales para determinados municipios. La actual Ley Orgánica N° 27972 del Municipio fue promulgada al amparo de la Constitución de 1993 y se convirtió en una ley necesaria ya que debía adecuarse a las disposiciones de la Carta Magna vigente ya que la Ley Orgánica anterior pasó la vigencia de la Constitución de 1979. Esta ley de ordenación urbana faculta a la ciudad a adoptar una estructura de dirección, ser su unidad orgánica administrativa, gestionar en lugar de la dirección que antes se denominaba, y por otra parte, las comisiones tienen funciones legislativas y fiscalizadoras, actuando como parlamentos, dictar normas en materia de competencia y supervisar otras labores del organismo. El alcalde es el ejecutor, el representante del gobierno municipal y la autoridad decisoria administrativa (Salas, 2013, P.45).

Para Drucker, dice que:

De igual manera, los procesos de gestión y planificación de las empresas peruanas han evolucionado en el contexto de grandes cambios debido a la modernización de la administración y el estado peruano. La administración pública se basa en los principios del gobierno corporativo, los centros comunitarios son instituciones para lograr resultados y la

gestión es el método para lograr resultados (2002, p.76).

Según Hurtado & Gonzales, nos dice lo siguiente:

Las gestiones municipales también se limitan a las reformas estructurales implementadas en la década de 1990, incluidas las reformas nacionales, la estabilización económica, el pago de la deuda externa y la apertura al comercio internacional, y la lucha contra el narcotráfico y el terrorismo, que se han completado desde 1990. En el año 2000 se establece como requisito la Herramienta de Planeación Estratégica y Operativa en Organismos Públicos para que todos los organismos puedan compartir visión y misión, metas, estrategias, políticas y actividades, indicadores, metas físicas y financieras, etc. (2015, p.34).

En este sentido la gestión municipal se convierte en un cumulo de funciones que organizan, dirigen, planifican y controlan el territorio, sus recursos y las personas (Sen, 2000 p.20).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

Ubicada en el noreste de la Provincia de Huánuco, el Distrito de Chinchao ocupa una gran área dividida que cruza el río Huallaga, formando un codo. Cuenta con dos áreas claramente definidas: una zona de Carpish y una zona forestal en Carpish hasta Cayumba (provincia de Mariano Dámaso Beraún); A 18 km de Huánuco (carretera central), así mismo se encuentra la Municipalidad de Chinchao, que está ubicado en la Av. 2 de enero S/N Chinchao.

3.2 Población

Según Hernández et al. (2014). Una población es el conjunto de todas las atenciones que cumplen un conjunto de especificaciones. Es una serie de fenómenos de investigación en los que se investigan entidades de la población y que tienen características comunes que sirven de base para los datos de investigación.

Para la población, se consideró a todos los usuarios que concurren o asisten a la Municipalidad Distrital de Chinchao, durante un mes. Por semana asisten aproximadamente 30 usuarios para realizar sus trámites en la Municipalidad Distrital de Chinchao, lo que significa que al mes asisten aproximadamente 120 usuarios.

Tabla 1

Totalidad de los usuarios durante todas las semanas, durante un mes.

	L	M	M	J	V	Total
Semana 1	5	7	4	9	5	30

Semana 2	6	10	4	7	3	30
Semana 3	8	5	7	5	5	30
Semana 4	7	5	9	4	5	30
Total						120

Nota: Usuarios durante todas las semanas, durante un mes.

3.3 Muestra

Una muestra es un subconjunto de una población cuyos atributos son grupos de elementos que forman parte de la población (Hernández et al., 2014).

Muestra probabilística: aleatoria simple, Todas las personas que conforman la población tienen la igual probabilidad de salir seleccionados para la muestra. (Carrasco, 2005)

Se aplicó la fórmula:

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

Dónde:

N = Tamaño de la población	=	120
Z = Nivel de confianza	=	1,96 (95%)
p = Grado de Homogeneidad	=	0.50 (50%)
q = Grado de heterogeneidad	=	0.50 (50%)
E = Margen de error	=	5%
n = Tamaño de muestra	=	?

Reemplazando: $n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 120}{(0,05^2 * (120 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50)}$

n = 92

n = 92 encuestados

Luego de aplicar la fórmula para el desarrollo de esta investigación obtuvimos una muestra de estudio de 92 usuarios de la Municipalidad Distrital de Chinchao. Este resultado indica que se aplicó la muestra a 92 usuarios que asistieron a la Municipalidad a realizar sus trámites.

3.4 Nivel y tipo de estudio

3.4.1 Nivel

Según Hernández et al. (2014), el alcance o nivel de la presente investigación es Correlacional, para mostrar una relación positiva entre las dos variables en estudio. Por lo tanto, los niveles de estos estudios están correlacionados ya que miden la relación entre ellos la variable n°1 y la variable n°2.

3.4.2 Tipo

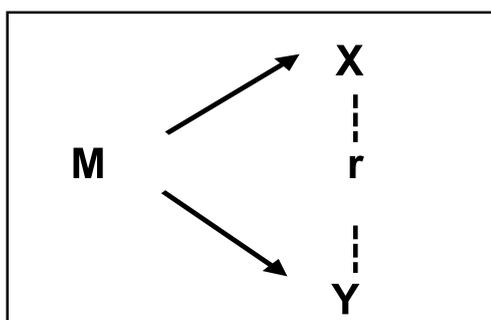
Según Murillo (2008), la presente investigación actual se ha aplicado para permitirnos resolver problemas reales y también nos basamos en la investigación básica para lograrlo. Esto te brinda los conocimientos teóricos que necesitas para resolver problemas y mejorar la calidad de vida de usuarios.

Concuerdo con la teoría citada del autor, ya que hacer uso de este tipo aplicada de investigación nos ayudó a recoger datos verídicos de todos los usuarios que conformaron la muestra para la recolección de datos. Es aplicada porque se ocupa resolver

problemas prácticos utilizando métodos científicos.

3.5 Diseño de investigación

Hernández et al. (2014), nos indica que la presente investigación tuvo el diseño Descriptivo – Correlacional – No experimental de corte Transversal, descriptiva, esto se debe a que el comportamiento de las variables probadas se describe en ciertos lugares. También se relaciona con el hecho de que el estudio busca medir el grado de correlación entre dos variables y no es experimental ya que no manipula variables y resultados transversales, ya que los resultados se obtienen y recogen en un momento específico.



Donde:

M= Muestra

X= Gestión Municipal

Y= Calidad de Servicio

r= Relación entre las variables

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1 Métodos

Los métodos utilizados en este estudio se adhieren a las siguientes etapas de la investigación científica: identificar un problema de investigación, documentar y definir el problema, presentar una solución al mismo, inferir o deducir resultados

hipotéticos o La hipótesis empírica, el diseño de la prueba de hipótesis o el procedimiento específico a seguir para probar, validar o comparar los resultados con la realidad (Rodríguez, 2011).

Lo cual, para recopilar datos verídicos para la investigación se aplicó el cuestionario a cada uno de los usuarios que conforman la muestra representativa de la población.

3.6.2 Técnica

Encuesta

Según Hernández et al. (2006), se trata de una tecnología informática básica basada en un cuestionario objetivo, coherente y detallado que garantiza información sobre una muestra de personas representadas por un grupo mayor.

Esta técnica nos ha facilitado recoger datos verídicos de todos los usuarios del Distrito de Chinchao que forman parte de la muestra del trabajo de investigación.

3.6.3 Instrumentos

Cuestionario

Hernández et al. (2006), nos indican que es una técnica de recolección de datos que se utiliza con mayor frecuencia en una encuesta y permite el acceso a un mayor número de participantes, facilitando el análisis de los problemas planteados en el enfoque problemático, pero las ideas y creencias específicas que tiene el investigador. Este cuestionario estuvo determinado por una serie de preguntas aplicadas a la muestra con la finalidad de determinar cómo se relaciona la gestión de abastecimiento con la Gestión

municipal en la Municipalidad Distrital de Ambo, Huánuco.

Del mismo modo, el cuestionario elaborado para la investigación Gestión Municipal y Calidad de Servicio en el Distrito de Chinchao, Huánuco 2023 estuvo conformado por una serie de preguntas que se aplicó a la muestra para determinar cómo se relaciona las variables ya mencionadas.

3.7 Validación y Confiabilidad del Instrumento

Validación

La investigación: “Gestión municipal y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2023”, fue puesta a consideración de los expertos.

Cada instrumento fue validado por revisión por pares que acompaña a la documentación de validación del instrumento utilizado en la muestra, también proporcionó herramientas, matrices de consistencia y listas de verificación.

Opiniones de expertos

La validez del instrumento se logró mediante la prueba de juicio de expertos: Mg. Alan Manuel Rubin Robles, Dr. Toño, Meza Paucar y el Dr. Trujillo Olivo Jimmy Augusto; estos expertos determinaron que las preguntas del cuestionario eran relevantes para los objetivos de investigación del estudio y, por lo tanto, de relevancia estructural y temática. Los resultados de la verificación se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 2

Ficha de validación del Instrumento

Evaluación de expertos	Grado/ Especialidad	Valoración de la encuesta
Mg. Alan Manuel Rubin Robles	Magister/ Gestión Pública y metodología	93.5
Dr. Toño, Meza Paucar	Doctor /Matemática - Física, ciencias Administrativas	96.4
Dr. Trujillo Olivo Jimmy Augusto	Doctor /Estrategias y Negocios	88.5
Promedio de la Ponderación		92.8

Nota: Ficha de validación del Instrumento

Elaboración: Propio

El valor medio obtenido para la herramienta validada corresponde a 92,8 puntos, lo que significa que la herramienta es inferior a lo esperado y por tanto aceptable: Deficiente, Baja, Regular, Buena y Muy buena.

La confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach:

Estadística de la fiabilidad

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,748	21

Estos resultados fueron obtenidos en el programa SPSS versión 25.0, se visualiza detalladamente en la tabla anterior en donde se analiza la confiabilidad en el estadístico alfa de Cronbach para verificar el grado de confiabilidad y consistencia del instrumento aplicado a los usuarios que conforman la muestra.

La ecuación es:

$$\alpha = \frac{N-P}{1+P(N-1)}$$

Donde:

N=Número de ítems

P: Promedio de las correlaciones

α : Coeficiente de confiabilidad

Reemplazando los valores obtenidos en la ecuación se halla el siguiente resultado

$$\alpha = 0.748$$

Interpretación:

El resultado que se obtuvo es de 0.748, el cual es mayor al límite del valor de confiabilidad que es de (0.60); por lo tanto, este resultado obtenido permite calificar el cuestionario como alto, lo cual muestra confiabilidad para la aplicación del estudio.

3.8 Procesamiento

De acuerdo con el detalle siguiente, la tecnología se utiliza para facilitar el trabajo de procesamiento, análisis y presentación de datos:

- **EXCEL:** En este programa hemos desarrollado los análisis de datos, operaciones probabilísticas, fórmulas específicas, etc.
- **SPSS:** Es un software de acceso prioritario que nos ofreció capacidades estadísticas avanzadas, ejecución de big data, extensibilidad de código abierto, creación de gráficos y más.

Aplicaciones para Redacción del informe:

- **WORD:** Es un programa que hemos utilizado en el procesamiento de documentos de texto que se realizó gracias

a esta aplicación.

3.9 Tabulación y análisis de datos

3.9.1 Plan de tabulación de datos

- ✓ Revisión de datos: Las herramientas de recopilación de datos utilizadas en este estudio han sido cuidadosamente analizadas.
- ✓ Codificación de datos: Los datos recopilados se convirtieron en un código numérico de acuerdo con las respuestas dadas por los usuarios de la municipalidad Distrital de Chinchao en sus respectivas herramientas de recopilación de datos.
- ✓ Mostrar datos: Los datos fueron presentados en tablas y figuras de las variables analizadas.

3.9.2 Análisis de datos

En este estudio, utilizamos estadísticas técnicas e inferenciales para analizar los datos. Es descriptivo porque utiliza el coeficiente de correlación de Pearson para mostrar la proporción de respuestas al cuestionario y las estadísticas de inferencia para la prueba de hipótesis.

3.10 Consideraciones Éticas

Para llevar a cabo esta investigación se consideró dentro de las consideraciones éticas los reglamentos establecidos por la Universidad Hermilio Valdizan, así mismo hemos desarrollado la investigación respetada las reglas de las Normas APA de la 7ª edición.

De igual manera se consideraron para encuestados los siguientes:

- Respeto a las personas (dignidad humana). Si los elementos

de la muestra fueron tratados como sujetos autónomos y tenían el poder de autodeterminación, no experimentaron coerción, ninguna presión para unirse a la muestra, ninguna presión para marcar las respuestas a las encuestas utilizadas. Ningún integrante de la muestra fue dañado durante la encuesta y se respetó en todo momento la integridad física y psíquica del sujeto

- Principio de equidad, los sujetos de la muestra fueron tratados por igual sin favoritismo o discriminación por motivos de raza, género o posición en la organización correspondiente.
- Honestidad de que los resultados son genuinos, libres de falsificación o contaminación, utilizados únicamente con fines académicos y de interés para la organización objeto de estudio.

CAPÍTULO IV RESULTADO

4.1 Procesamiento de datos

En el presente capítulo hablamos sobre los resultados que obtuvimos en la aplicación de las encuestas elaboradas las mismas que fueron realizadas en la Municipalidad de Chinchao, para ello se empleó el programa Microsoft Word y el SPSS versión 25.0, el cual facilitó la realización de nuestras tablas y figuras, el análisis e interpretación.

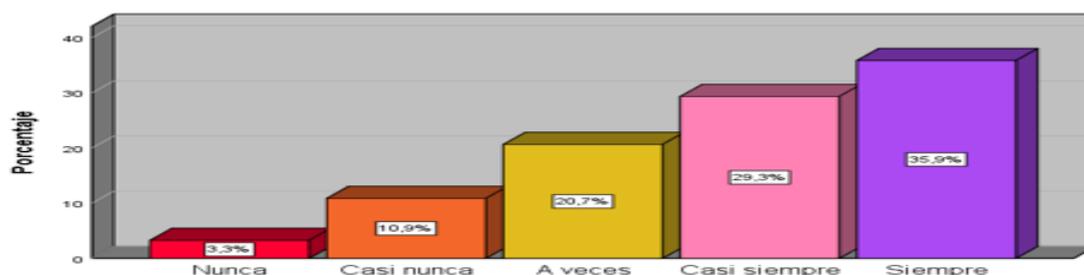
Tabla 3

Objetivos estratégicos en servicios

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	3	3,3	3,3
	Casi nunca	10	10,9	10,9
	A veces	19	20,7	20,7
	Casi siempre	27	29,3	29,3
	Siempre	33	35,9	35,9
	Total		92	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia
Figura 1

Objetivos estratégicos en servicios



Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 3.

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación:

Siempre los objetivos estratégicos en la mejora de servicio de atención al usuario son estimados al 35.9%, casi siempre 29.3%, a veces 20.7%, casi nunca 10.9% y nunca 3.3%. Con estos resultados se concluye que más del 30% de los encuestados indican que la Municipalidad siempre incluye dentro de sus objetivos estratégicos la mejora en el servicio de atención al usuario. Por lo tanto, es necesario que la municipalidad siga incluyendo dentro de sus

objetivos estratégicos la mejora en servicio de atención al usuario con la finalidad de seguir mejorando la calidad de atención a todos los usuarios de la municipalidad Distrital de Chinchao.

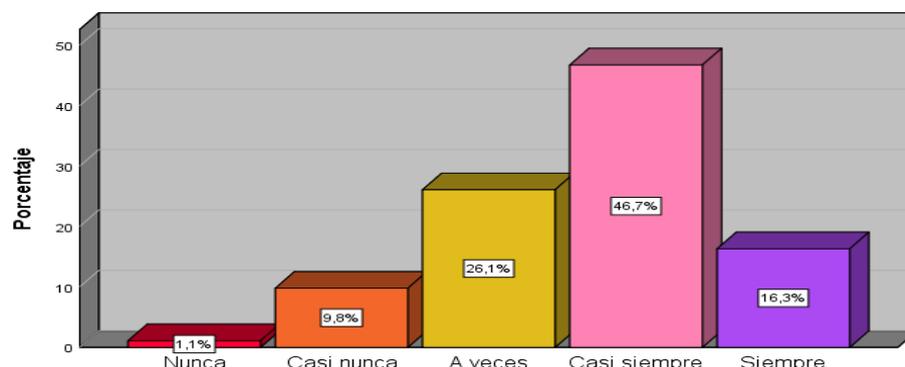
Tabla 4

Información de la programación de servicios

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	1	1,1	1,1
	Casi nunca	9	9,8	9,8
	A veces	24	26,1	26,1
	Casi siempre	43	46,7	46,7
	Siempre	15	16,3	16,3
	Total	92	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia

Información de la programación de servicios



Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 4.

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación:

Siempre la información de la programación de servicios es estimada al 16.3%, casi siempre al 46.7%, a veces al 26.1%, casi nunca 9.8% y nunca 1.1%. Con ello podemos concluir que más del 40% de los encuestados indican que la Municipalidad Distrital de Chinchao casi siempre informa a los usuarios la programación de servicios.

Por lo que es necesario fortalecer la programación de servicios en la municipalidad ya que esto va ayudar y facilitar a los personales administrativos a realizar sus labores de la mejor manera.

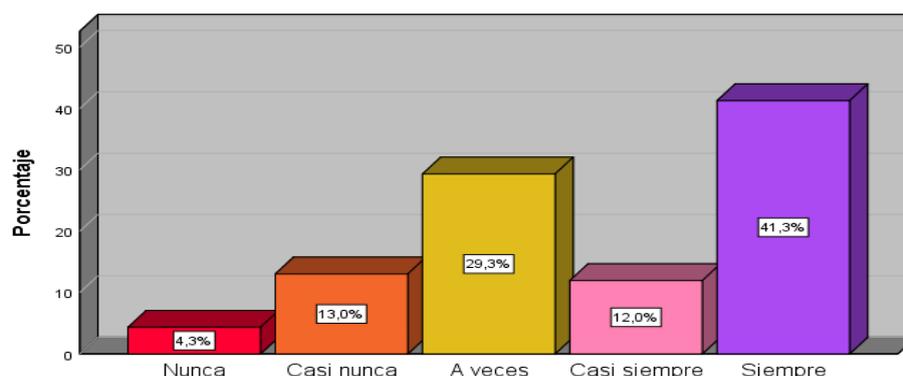
Tabla 5

Profesionalismo del personal administrativo

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	4	4,3	4,3
	Casi nunca	12	13,0	13,0
	A veces	27	29,3	29,3
	Casi siempre	11	12,0	12,0
	Siempre	38	41,3	41,3
	Total		92	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.
Figura 3

Profesionalismo del personal administrativo



Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 5.

Elaboración: Propia.

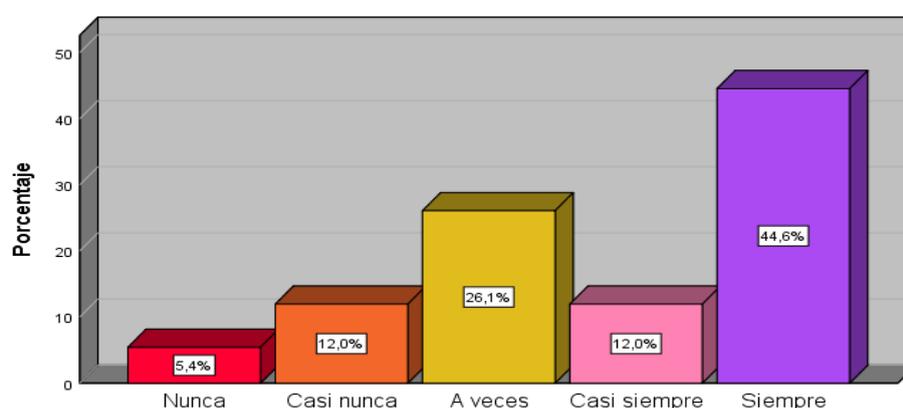
Análisis e interpretación:

Siempre el profesionalismo del personal administrativo se estima al 41.3%, casi siempre 12%, a veces 29.3%, casi nunca 13% y nunca 4.3%. Con ello podemos concluir que más del 40% de las personas encuestadas indican que siempre perciben la presencia del profesionalismo del personal administrativo en la Municipalidad. El profesionalismo es el compromiso, mesura y responsabilidad de cada profesional en lo que hace, en este caso es importante que se mantenga la calidad de profesionalismo que se percibe en la Municipalidad Distrital de Chinchao porque ello indica que el personal administrativo está cumpliendo su trabajo con altos estándares de calidad y compromiso.

Tabla 6*Exhibición de la estructura organizacional*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	5	5,4	5,4
	Casi nunca	11	12,0	12,0
	A veces	24	26,1	26,1
	Casi siempre	11	12,0	12,0
	Siempre	41	44,6	44,6
	Total		92	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia
Figura 4

Exhibición de la estructura organizacional

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 6.

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación:

Siempre la exhibición de la estructura organizacional donde se identifica el área de atención al usuario se estima a un 44.6%, casi siempre 12%, a veces 26.1%, casi nunca 12% y nunca 5.4%. Con ello podemos concluir que más del 40% de los encuestados indican que siempre la Municipalidad pone de conocimiento a la población sobre la estructura organizacional donde se identifica el área de atención al usuario. Es bueno que la municipalidad fortalezca y mantenga la exhibición de la estructura organizacional porque esto genera orden en la Municipalidad a la vez facilita a la ciudadanía a dirigirse en el área correcto.

Tabla 7

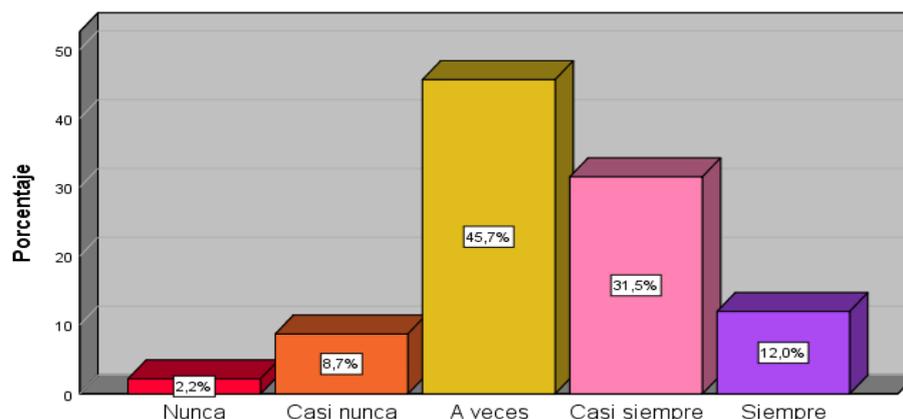
Cumplimiento de las tareas asignadas

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	2	2,2	2,2
	Casi nunca	8	8,7	8,7
	A veces	42	45,7	45,7
	Casi siempre	29	31,5	31,5
	Siempre	11	12,0	12,0
	Total		92	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.

Figura 5

Cumplimiento de las tareas asignadas



Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 7.

Elaboración: Propia.

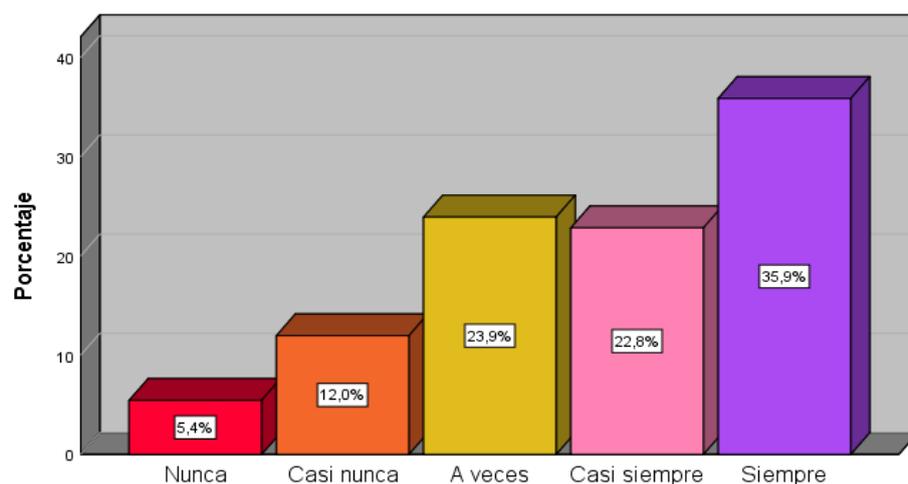
Análisis e interpretación:

Siempre el cumplimiento de las tareas asignadas en la Municipalidad Distrital de Chinchao se estima en un 12%, casi siempre 31.5%, a veces 45.7%, casi nunca 8.7% y nunca 2.2%. Por lo tanto, se concluye que más del 40% de los encuestados a veces aprecian el cumplimiento de las tareas asignadas en la Municipalidad Distrital de Chinchao. Es importante motivar a los personales administrativos a cumplir con sus tareas asignadas para que la ciudadanía se sienta tranquilos, así mismo deben cumplir sus tareas para que sean partícipes de los logros que se obtienen en esta Municipalidad.

Tabla 8*Comunicación interpersonal*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	5	5,4	5,4
	Casi nunca	11	12,0	12,0
	A veces	22	23,9	23,9
	Casi siempre	21	22,8	22,8
	Siempre	33	35,9	35,9
	Total	92	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.
Figura 6

Comunicación interpersonal

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 8.

Elaboración: Propia.

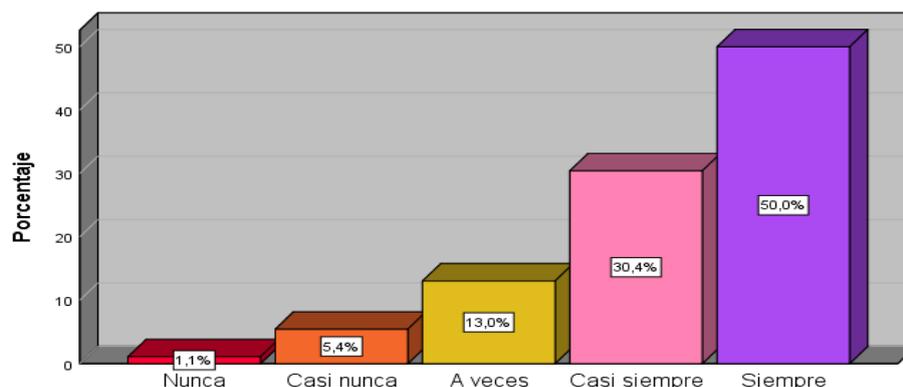
Análisis e interpretación:

Siempre la comunicación interpersonal es importante para brindar un buen servicio al usuario es estimado es un 35.9%, casi siempre 22.8%, a veces 23.9%, casi nunca 12% y nunca 5.4%. Con ello podemos concluir que más del 30% de los encuestados indican que siempre la comunicación interpersonal es importante para brindar un buen servicio al usuario. Por lo que es necesario profundizar o mejorar la buena comunicación interpersonal en la Municipalidad Distrital de Chinchao con la finalidad de seguir brindando un buen servicio al usuario.

Tabla 9*Coordinación interna*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	1	1,1	1,1
	Casi nunca	5	5,4	5,4
	A veces	12	13,0	13,0
	Casi siempre	28	30,4	30,4
	Siempre	46	50,0	50,0
	Total		92	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.

Figura 7*Coordinación interna*

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 9.

Elaboración: Propia.

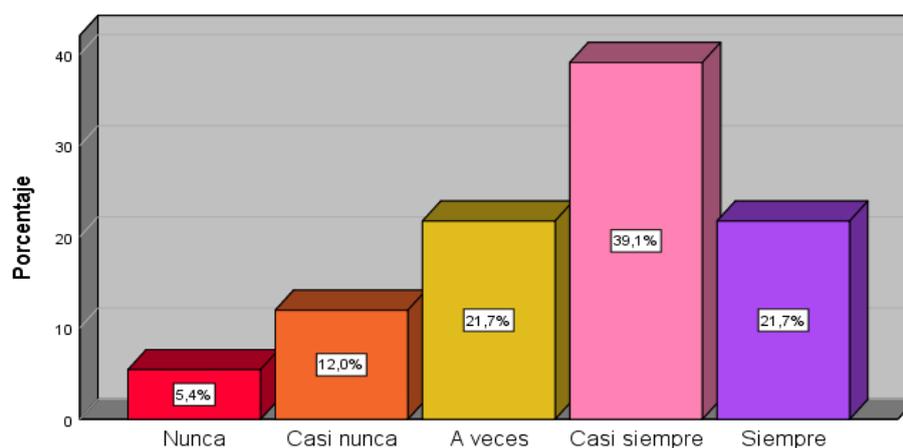
Análisis e interpretación:

Siempre una buena coordinación interna en la Municipalidad Distrital de Chinchao tendrían personal administrativo bien informados se determina en un 50%, casi siempre 30.4%, a veces 13%, casi nunca 5.4% y nunca 1.1%. Con ello podemos concluir que el 50% de los encuestados siempre creen que con una buena coordinación interna tendrían personal administrativo bien informados para la atención al usuario. Por lo tanto, es necesario resaltar que la buena coordinación siempre beneficia tanto al personal como también a los usuarios. Por ello mismo se debería implementar una charla diaria de 10 minutos con la finalidad de informar a las áreas los trabajos principales que se van a realizar durante el día en beneficio de la ciudadanía.

Tabla 10*Resolución de conflictos*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	5	5,4	5,4
	Casi nunca	11	12,0	12,0
	A veces	20	21,7	21,7
	Casi siempre	36	39,1	39,1
	Siempre	20	21,7	21,7
	Total	92	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.

Figura 8*Resolución de conflictos*

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 10.

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación:

Siempre la resolución de conflictos es estimada al 21.7%, casi siempre 39.1%, a veces 21.7%, casi nunca 12% y nunca 5.4%. Con ello podemos concluir que más del 30% de los encuestados casi siempre han podido apreciar el interés por parte del personal administrativo de la municipalidad por dar una solución a los conflictos que presentan los usuarios. En este aspecto el personal administrativo de la municipalidad debe seguir esforzándose para que siempre logren brindar una solución a los conflictos que se presentan de parte de los usuarios.

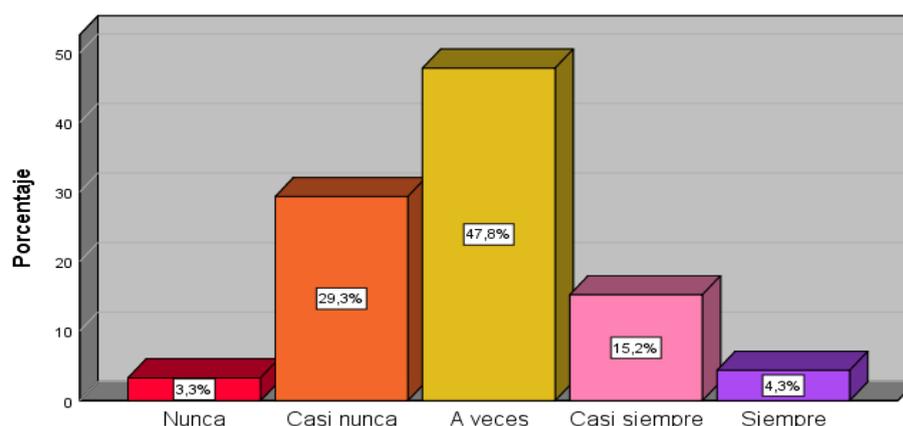
Tabla 11

Liderazgo gerencial

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	3	3,3	3,3
	Casi nunca	27	29,3	29,3
	A veces	44	47,8	47,8
	Casi siempre	14	15,2	15,2
	Siempre	4	4,3	4,3
	Total		92	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.
Figura 9

Liderazgo gerencial



Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 11.

Elaboración: Propia.

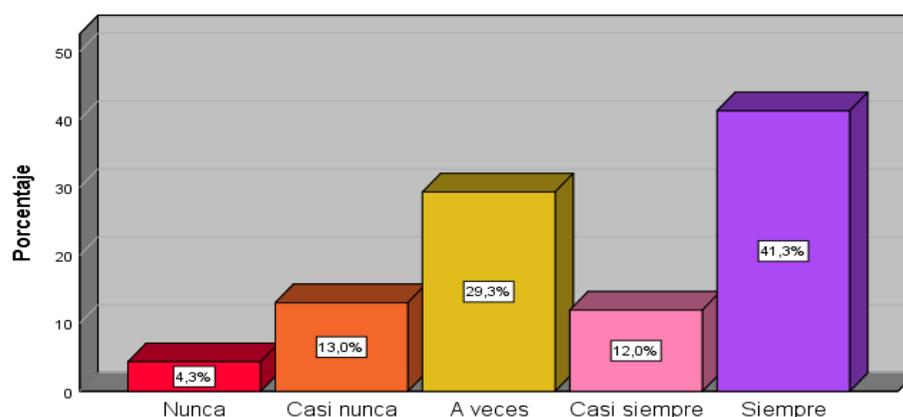
Análisis e interpretación:

Siempre el liderazgo gerencial es estimado en un 4.3%, casi siempre 15.2%, a veces 47.8%, casi nunca 29.3% y nunca 3.3%. Con ello podemos concluir que más del 40% de los encuestados a veces consideran que el liderazgo gerencial es importante porque conlleva al personal a brindar una mejor atención al usuario. En base a este resultado la autoridad máxima de la municipalidad debe ordenar a los gerentes a ser líderes y guiar correctamente al personal administrativo de la municipalidad para que ellos a su vez logren brindar una atención de calidad a los usuarios.

Tabla 12*Capacitación del personal*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	4	4,3	4,3
	Casi nunca	12	13,0	13,0
	A veces	27	29,3	29,3
	Casi siempre	11	12,0	12,0
	Siempre	38	41,3	41,3
	Total		92	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.

Figura 10*Capacitación del personal*

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 12.

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación:

Siempre la capacitación del personal administrativo es estimada al 41.3%, casi siempre 12%, a veces 29.3%, casi nunca 13% y nunca 4.3%. Por lo tanto, se concluye que más del 40% de los encuestados siempre creen que la Municipalidad Distrital de Chinchao cuenta con personal administrativo capacitado. Por lo que es necesario fortalecer y establecer un cronograma de capacitación de personal administrativo de al menos dos veces por semana con la finalidad de ofrecer una mejor calidad de servicio a la ciudadanía.

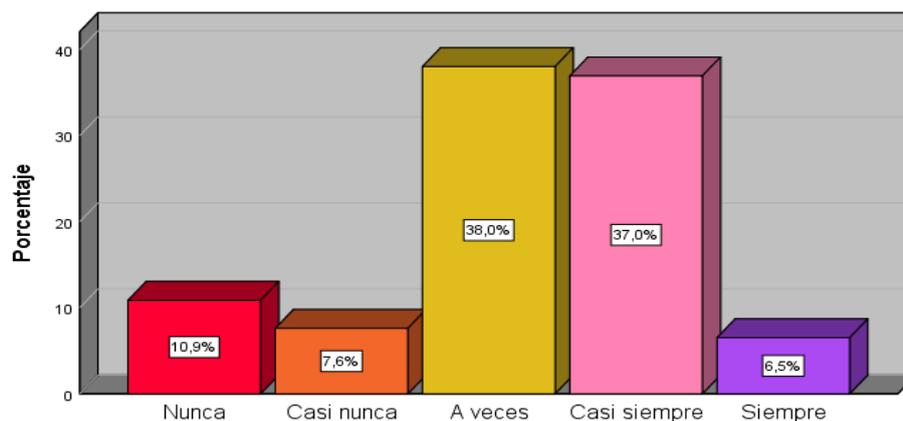
Tabla 13

Discrepancias entre el personal administrativo

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	10	10,9	10,9
	Casi nunca	7	7,6	7,6
	A veces	35	38,0	38,0
	Casi siempre	34	37,0	37,0
	Siempre	6	6,5	6,5
	Total		92	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.
Figura 11

Discrepancias entre el personal administrativo



Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 13.

Elaboración: Propia.

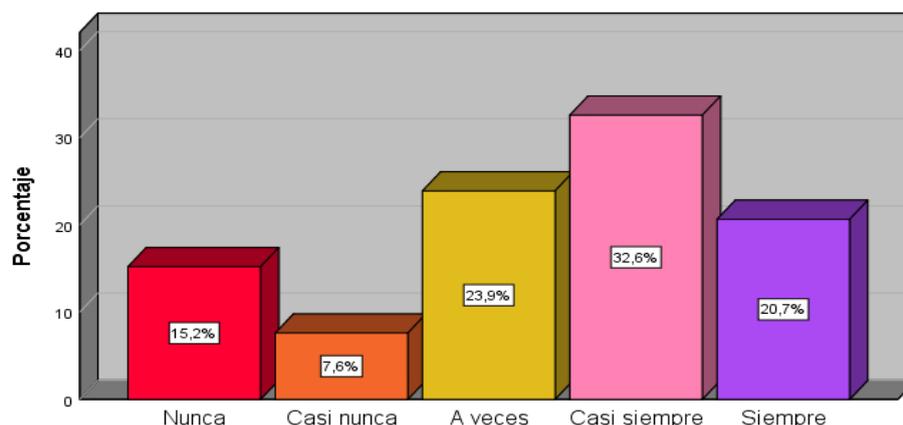
Análisis e interpretación:

Siempre las discrepancias entre el personal administrativo influyen en la respuesta hacia los usuarios es estimado al 6.5%, casi siempre 37%, a veces 38%, casi nunca 7.6% y nunca 10.9%. Con ello podemos concluir que el 38% de los encuestados a veces creen que las discrepancias entre el personal administrativo dentro de la municipalidad influyen en la respuesta hacia los usuarios. Es necesario que el personal administrativo sepa manejar sus discrepancias dentro de la Musicalidad para que no influya nada en la respuesta que van a dar a los usuarios, para ello deben llevar a la práctica la famosa inteligencia emocional.

Tabla 14*Necesidades de la población*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	14	15,2	15,2
	Casi nunca	7	7,6	7,6
	A veces	22	23,9	23,9
	Casi siempre	30	32,6	32,6
	Siempre	19	20,7	20,7
	Total	92	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.

Figura 12*Necesidades de la población*

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 14.

Elaboración: Propia.

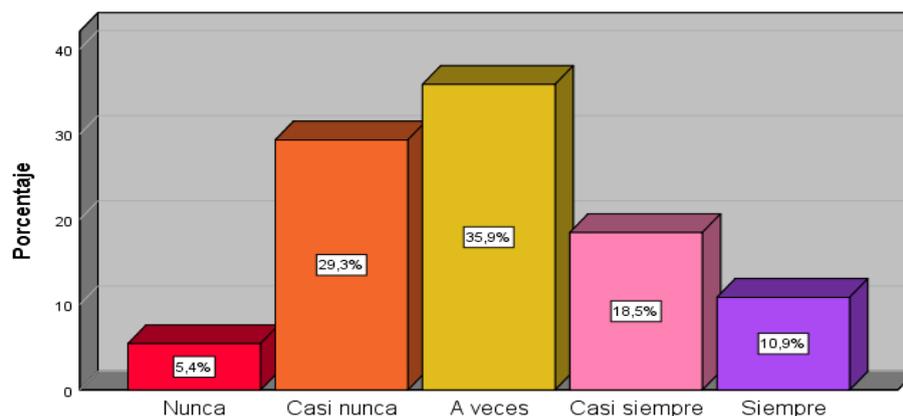
Análisis e interpretación:

Siempre las necesidades de la población son estimadas en un 20.7%, casi siempre 32.6%, a veces 23.9%, casi nunca 7.6% y nunca 15.2%. Con ello podemos concluir que más del 30% de los encuestados casi siempre han podido apreciar que la Municipalidad Distrital de Chinchao trabaja en base a las necesidades de la población. Para lograr un notable trabajo en base a las necesidades de la población es importante trabajar de la mano con las autoridades de los centros poblados y representantes de las juntas vecinales o barrios ya que son ellos quienes les van facilitar las necesidades reales de su gente.

Tabla 15*Supervisión de personal*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	5	5,4	5,4
	Casi nunca	27	29,3	29,3
	A veces	33	35,9	35,9
	Casi siempre	17	18,5	18,5
	Siempre	10	10,9	10,9
	Total	92	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.
Figura 13

Supervisión de personal

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 15.

Elaboración: Propia.

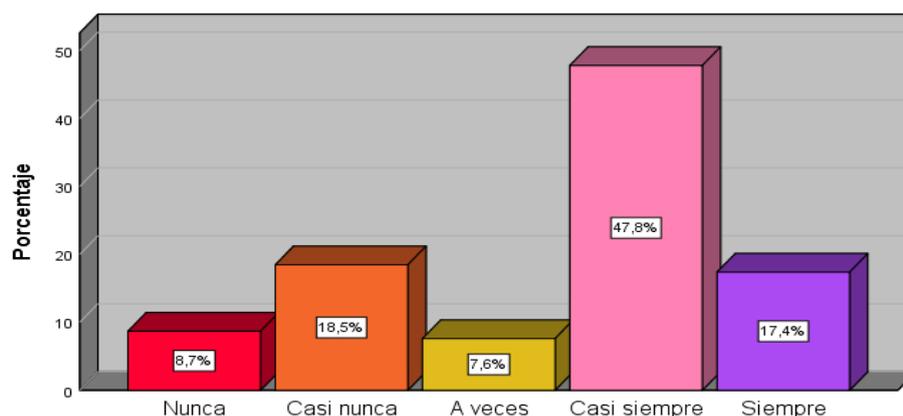
Análisis e interpretación:

Siempre la supervisión de personal administrativo constantemente para ofrecer un buen servicio a los usuarios es estimada al 10.9%, casi siempre 18.5%, a veces 35.9%, casi nunca 29.3% y nunca 5.4%. Por lo tanto, podemos concluir que más del 30% de los encuestados creen que a veces el personal administrativo debe estar supervisado constantemente en su trabajo para que se esfuercen en ofrecer un buen servicio a los usuarios. Es importante la supervisión de vez en cuando para alinearlos en sus responsabilidades laborales porque hoy en día lo que se busca es contar con profesionales capaces y comprometidos con su trabajo.

Tabla 16*Experiencia del personal administrativo*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	8	8,7	8,7
	Casi nunca	17	18,5	18,5
	A veces	7	7,6	7,6
	Casi siempre	44	47,8	47,8
	Siempre	16	17,4	17,4
	Total	92	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia
Figura 14

Experiencia del personal administrativo

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 16.

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación:

Siempre las experiencias del personal administrativo para una respuesta rápida a las demandas de los usuarios son estimadas al 17.4%, casi siempre 47.8%, a veces 7.6%, casi nunca 18.5% y nunca 8.7%. Por lo tanto, podemos concluir que más del 40% de los encuestados creen que casi siempre es necesario que el personal administrativo tenga experiencia en sus puestos para obtener una respuesta rápida a las demandas de los usuarios. Por lo tanto, lo que podemos hacer es implementar otras estrategias como estudiar detalladamente las áreas de los que está a su cargo para lograr obtener una respuesta rápida a sus demandas de los usuarios.

Tabla 17

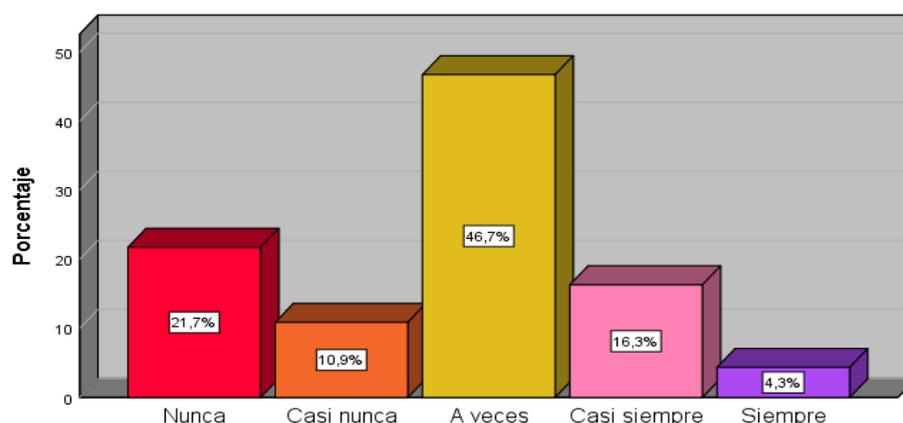
Servicio eficiente del personal administrativo

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	20	21,7	21,7
	Casi nunca	10	10,9	10,9
	A veces	43	46,7	46,7
	Casi siempre	15	16,3	16,3
	Siempre	4	4,3	4,3
	Total		92	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.

Figura 15

Servicio eficiente del personal administrativo



Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 17.

Elaboración: Propia.

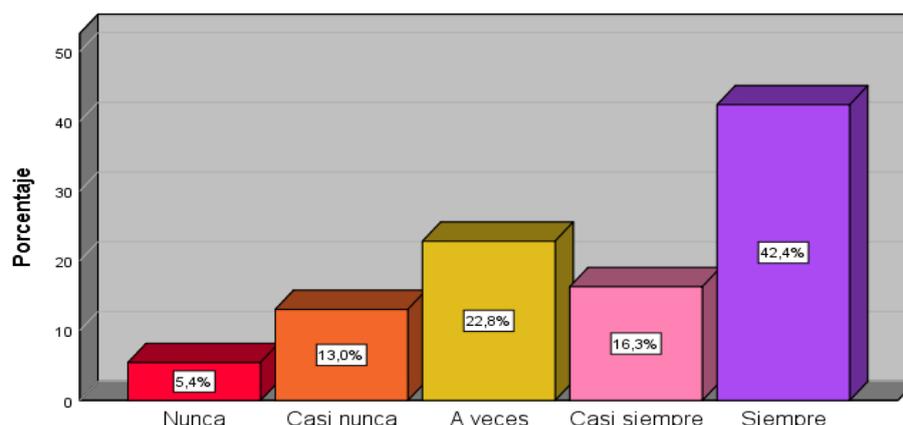
Análisis e interpretación:

Siempre el servicio eficiente del personal administrativo se estima en un 4.3%, casi siempre 16.3%, a veces 46.7%, casi nunca 10.9% y nunca 21.7%. Con ello podemos concluir que más del 40% de los encuestados a veces aprecian que el personal administrativo brinda un servicio eficiente a los usuarios. Por lo que se debe mejorar el servicio eficiente realizando un simulacro de cuantos minutos se debe atender a un usuario de acuerdo al tipo de trámite para no excedernos realizando temas que no están relacionados con el trámite.

Tabla 18*Disponibilidad de tiempo en servicios*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	5	5,4	5,4
	Casi nunca	12	13,0	13,0
	A veces	21	22,8	22,8
	Casi siempre	15	16,3	16,3
	Siempre	39	42,4	42,4
	Total	92	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.

Figura 16*Disponibilidad de tiempo en servicios*

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 16.

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación:

Siempre la disponibilidad de tiempo en servicios se estima en un 42.4%, casi siempre 16.3%, a veces 22.8%, casi nunca 13% y nunca 5.4%. Con ello se concluye que más del 40% de los encuestados indican que siempre el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chinchao muestra disponibilidad para atender sus inquietudes en cualquier momento. Por lo que es necesario que las autoridades sigan fortaleciendo y motivando al personal administrativo de la municipalidad en la disponibilidad de tiempo para la atención al ciudadano con la finalidad de mejorar de manera continua la calidad de servicio.

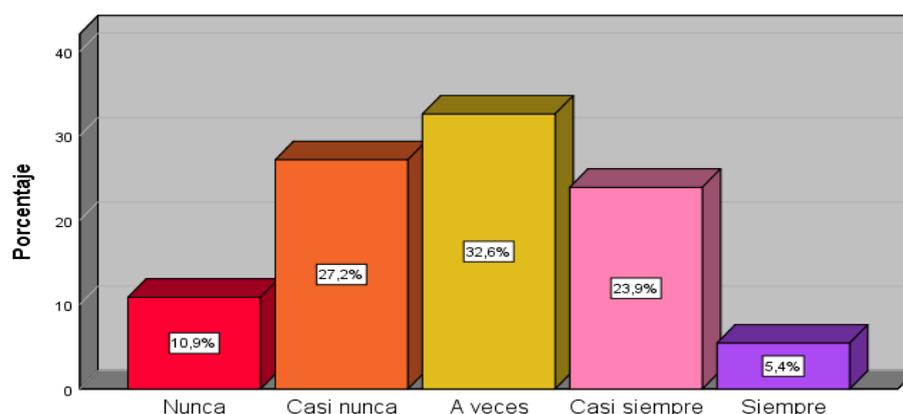
Tabla 19

Transparencia en trámites administrativos

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	10	10,9	10,9
	Casi nunca	25	27,2	27,2
	A veces	30	32,6	32,6
	Casi siempre	22	23,9	23,9
	Siempre	5	5,4	5,4
	Total	92	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.
Figura 17

Transparencia en trámites administrativos



Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 19.

Elaboración: Propia.

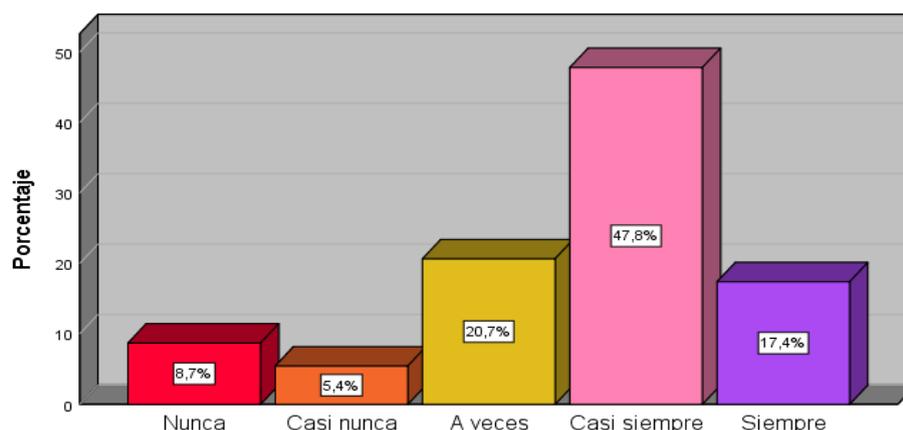
Análisis e interpretación:

Siempre la Municipalidad refleja transparencia en trámites administrativos en beneficio de la ciudadanía se estima al 5.4%, casi siempre 23.9%, a veces 32.6%, casi nunca 27.2% y nunca 10.9%. Con ello podemos concluir que más del 30% de los encuestados indican que a veces aprecian que la Municipalidad refleja transparencia en trámites administrativos en beneficio a la ciudadanía. Para mejorar este resultado se debe concientizar a las autoridades de la municipalidad en que el pueblo es la razón de ser de ellos y por lo tanto merecen ser considerados y bien atendidos por sus autoridades y requieren que actúen basándose en los valores morales y valores éticos.

Tabla 20*Identidad Institucional*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	8	8,7	8,7
	Casi nunca	5	5,4	5,4
	A veces	19	20,7	20,7
	Casi siempre	44	47,8	47,8
	Siempre	16	17,4	17,4
	Total	92	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.

Figura 18*Identidad Institucional*

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 20.

Elaboración: Propia.

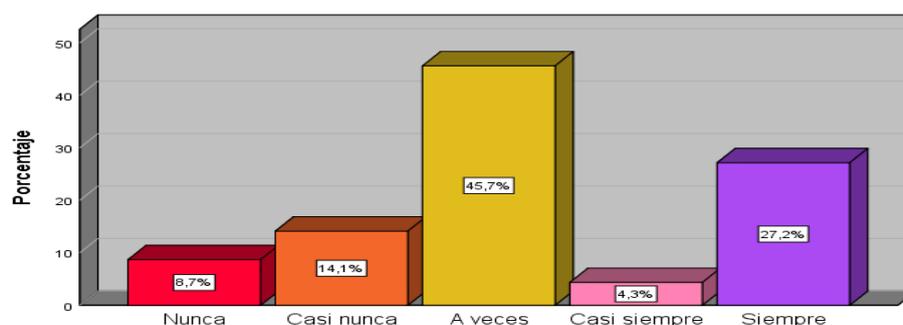
Análisis e interpretación:

Siempre la identidad institucional del personal administrativo se estima en un 17.4%, casi siempre 47.8%, a veces 20.7%, casi nunca 5.4% y nunca 8.7%. Por lo tanto, podemos concluir que más del 40% de los encuestados casi siempre han podido apreciar que el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chinchao se siente identificado con la institución. Por lo que se debe fortalecer la motivación en cuanto a la identidad institucional, cuando un personal se identifica con la institución en la que trabaja todo lo hace con mucha dedicación; por lo tanto, su calidad de trabajo es notable y tiene mucho beneficio para la ciudadanía.

Tabla 21*Respeto hacia los usuarios*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	8	8,7	8,7
	Casi nunca	13	14,1	14,1
	A veces	42	45,7	45,7
	Casi siempre	4	4,3	4,3
	Siempre	25	27,2	27,2
	Total	92	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.
Figura 19

Respeto hacia los usuarios

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 21.

Elaboración: Propia.

Interpretación:

Siempre el respeto hacia los usuarios de parte del personal administrativo se estima en un 27.2%, casi siempre 4.3%, a veces 45.7%, casi nunca 14.1% y nunca 8.7%. Con ello podemos concluir que más del 40% de los encuestados consideran que a veces el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chinchao, practica el respeto hacia los usuarios en la prestación de servicios. Es importante concientizar al personal administrativo del gran valor que es el respeto hacia los usuarios para mejorar la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad y de paso decir a las autoridades que fortalezca los temas de valores y ética profesional con la finalidad de lograr que siempre se practican los valores en la municipalidad Distrital de Chinchao.

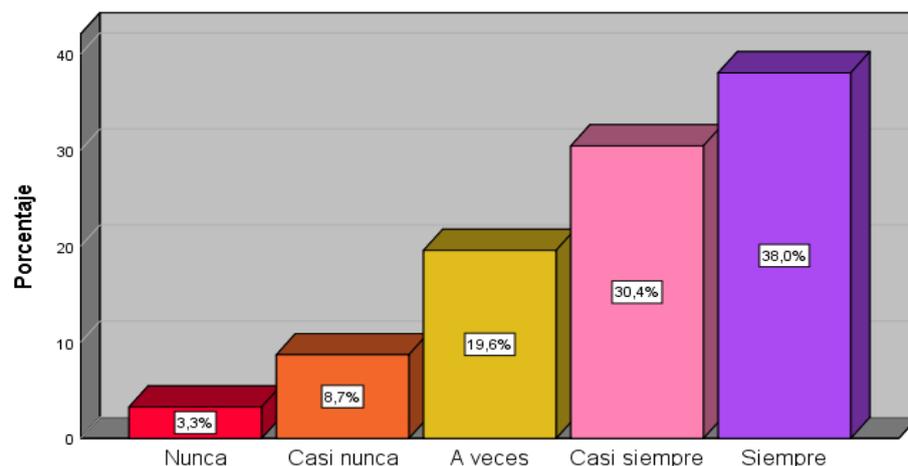
Tabla 22

Confianza en el personal administrativo

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	3	3,3	3,3
	Casi nunca	8	8,7	8,7
	A veces	18	19,6	19,6
	Casi siempre	28	30,4	30,4
	Siempre	35	38,0	38,0
	Total		92	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.
Figura 20

Confianza en personal administrativo



Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 22.

Elaboración: Propia.

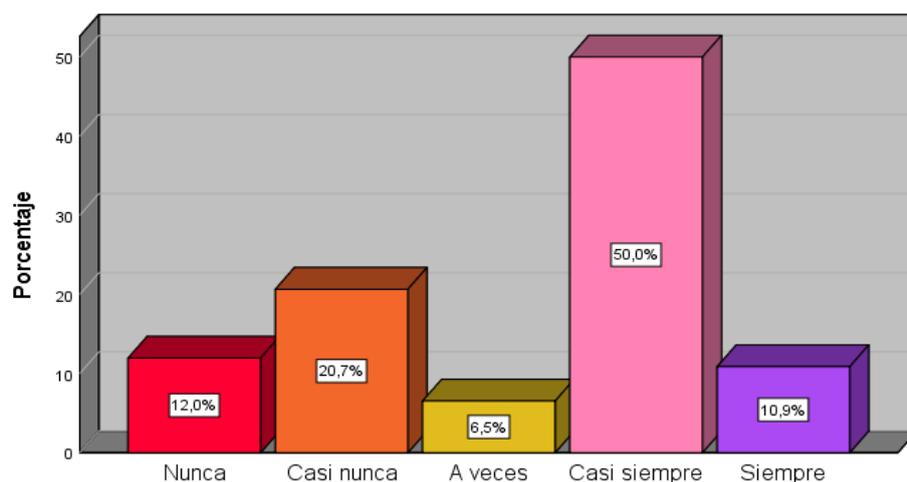
Análisis e interpretación:

Siempre la confianza en el personal administrativo se estima en un 38%, casi siempre 30.4%, a veces 19.6%, casi nunca 8.7% y nunca 3.3%. Con ello podemos concluir que más del 35% de los encuestados indican que siempre perciben confianza en el personal administrativo en base a su presentación en la Municipalidad Distrital de Chinchao. Por lo que es necesario mantener y fortalecer la presentación del personal administrativo porque está comprobado que la presentación de una persona ya dice mucho de su personalidad.

Tabla 23*Seguridad de la infraestructura*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	11	12,0	12,0
	Casi nunca	19	20,7	20,7
	A veces	6	6,5	6,5
	Casi siempre	46	50,0	50,0
	Siempre	10	10,9	10,9
	Total	92	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2022. **Fuente.** IBM SPSS Statistics. **Elaboración:** Propia.
Figura 21

Seguridad de la infraestructura

Nota. Encuesta 2022.

Fuente: Tabla 23.

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación:

Siempre la seguridad de la infraestructura es estimada en un 10.9%, casi siempre 50%, a veces 6.5%, casi nunca 20.7% y nunca 12%. Con ello podemos concluir que el 50% de los encuestados indican que casi siempre las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Chinchao son seguras. Por lo que es necesario fortalecer la seguridad de las instalaciones de la infraestructura para evitar los riesgos que puede conllevar a un lamentable accidente de los usuarios y así mismo también del mismo personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chinchao.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general.

H1: La gestión municipal se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

H0: La gestión municipal no se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

Tabla 24

Correlación de la hipótesis general

		GESTIÓN MUNICIPAL	CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO
GESTIÓN MUNICIPAL	Correlación de Pearson	1	,892**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	Correlación de Pearson	,892**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

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

Nota: Software estadístico SPSS

Interpretación

Teniendo en cuenta la hipótesis general planteada se concluye, que la gestión municipal se relaciona de manera significativa en un 89.20% con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022, esta relación se da de manera positiva alta de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,892). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.2. Hipótesis Específica N°1.

La planeación se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

Tabla 25

Correlación de la hipótesis específica 1

		PLANEACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO
PLANEACIÓN	Correlación de Pearson	1	,782**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	Correlación de Pearson	,782**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

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

Nota: Software estadístico SPSS

Interpretación

Teniendo en cuenta la hipótesis específica n°1 planteada se concluye, que la planeación se relaciona de manera significativa en un 78.20% con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022, esta relación se da de manera positiva alta de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,782). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

4.2.3. Hipótesis Específica N°2.

La organización se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

Tabla 26

Correlación de la hipótesis específica 2

		ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,990**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	Correlación de Pearson	,990**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

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

Nota: Software estadístico SPSS

Interpretación

Teniendo en cuenta la hipótesis específica n°2 planteada se concluye, que la organización se relaciona de manera significativa en un 99% con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022, esta relación se da de manera positiva alta de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,990). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

4.2.4. Hipótesis Especifica N°3.

La dirección se relaciona significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

Tabla 27

Correlación de la hipótesis específica 3

		DIRECCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO
DIRECCIÓN	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

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

Nota: Software estadístico SPSS

Interpretación

Teniendo en cuenta la hipótesis específica n°3 planteada se concluye, que la dirección se relaciona significativa en un 88.70% con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022, esta relación se da de manera positiva alta de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,887). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

4.2.5. Hipótesis Especifica N°4.

El control se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.

Tabla 28

Correlación de la hipótesis específica 4

		CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO
CONTROL	Correlación de Pearson	1	,881**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	Correlación de Pearson	,881**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

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

Nota: Software estadístico SPSS

Interpretación

Teniendo en cuenta la hipótesis específica n°4 planteada se concluye, que el control se relaciona de manera significativa en un 88.10% con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022, esta relación se da de manera positiva alta de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,881). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Para llevarse a cabo la discusión hemos tenido en cuenta los antecedentes que más se relacionan con el tema de investigación

A partir de los hallazgos descubiertos, se acepta la hipótesis general planteada que establece que la gestión municipal se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022. Estos resultados guardan relación con Chanchari (2020), en su tesis: “La gestión municipal y su relación con la calidad de vida en las comunidades del distrito de San Francisco de Cayrán, periodo 2016 – 2018”, tuvo como objetivo comprender la relación entre la administración municipal y la calidad de vida de los habitantes pertenecientes al municipio de San Francisco de Cayrán y concluye que hubo una correlación positiva con la administración del municipio y la calidad de vida de los habitantes de los municipios de San Francisco de Cayrán.

Así mismo Malpartida & Ponciano (2018), en su tesis denominada: “Gestión por procesos y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. Periodo 2017”. Tuvo por objetivo definir el vínculo entre la gestión operativa y la competitividad de los servicios públicos en la Municipalidad distrital de Pillco Marca en marzo de 2017 y concluye que la correlación entre la competitividad del servicio público y la gestión operativa en Pillco Marca en 2017 es del 92%. Esto significa identificar procesos, describir procesos, evaluarlos y mejorarlos, y se encuentran relacionados con los servicios a los ciudadanos, la modernización, la eficiencia y la rentabilidad.

Por otro lado Suller (2014) la gestión municipal debe ser capaz de desarrollar una imagen de gobierno serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente, en línea con las expectativas del gobierno municipal y hacia los proyectos del gobierno local, nótese que implica desarrollar un conjunto de actividades, estrategias y técnicas adecuadas. Por lo tanto, las herramientas administrativas reflejan, entre otras, todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, transparencia administrativa, desarrollo económico local, servicios del gobierno local, democratización administrativa, desarrollo humano y facilitación social. Por su parte Vílchez (2013), señala que las autoridades locales en la provisión y gestión de servicios públicos a través de municipios y agencias independientes han demostrado ser una herramienta política privilegiada para la participación pública activa en la vida económica local.

CONCLUSIONES

Se concluye que:

- Que la Gestión Municipal se relaciona de manera significativa en un 89.20% con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022. En la tabla 24 indica que esta relación se da de manera positiva alta de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,892). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- Que la planeación se relaciona de manera significativamente en un 78.20% con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022. En la tabla 25 indica que esta relación se da de manera positiva alta de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,782). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.
- Que la organización se relaciona de manera significativamente en un 99% con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2022. En la tabla 26 indica que esta relación se da de manera positiva alta de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,990). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.
- Que la dirección se relaciona de manera significativa en un 88.70% con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022. En la tabla 27 indica que esta relación se da de manera positiva alta de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,887). Por lo tanto, se acepta la hipótesis

planteada.

- Que el control se relaciona de manera significativa en un 88.10% con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022. En la tabla 28 indica que esta relación se da de manera positiva alta de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,881). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

SUGERENCIAS

- Se sugiere, que el gerente municipal, considere la gran importancia de realizar una buena gestión municipal, dado que ésta influye directamente tanto a la satisfacción de los usuarios, como la percepción de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. Por ello, es necesario fortalecer el alineamiento de los objetivos estratégicos con las políticas nacionales y sectoriales, de esa manera alinearlos con los planes estratégicos de desarrollo de los gobiernos locales basados en la demanda ciudadana. También brindar capacitación permanente al personal administrativo de los gobiernos locales para fortalecer las habilidades y cualidades necesarias en función de la calidad de servicio.
- Se sugiere al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chinchao, trabajar con los subgerentes adjuntos para formular estrategias que permitan el desarrollo de una gestión municipal adecuada, con el objetivo de brindar servicios de calidad adecuada. Una mejor planificación mejora la calidad de servicio, los personales administrativos necesitan desarrollar y evaluar continuamente planes a corto y mediano plazo relacionados con la calidad de servicio para garantizar un buen servicio a los usuarios que necesitan cada día una atención más adecuada.
- Se sugiere, que los autoridades y personal administrativo de la municipalidad, tengan en cuenta que la gestión municipal lo realizan todos los integrantes de la institución municipal y que esto se realiza con el fin de promover el bienestar y satisfacción del usuario o ciudadano, por ello cada actividad que se lleva a cabo debe cumplir con los estándares de calidad adecuados establecidos por la población. Por lo tanto, es

fundamental impulsar siempre el trabajo en equipo dentro de su organización. Esto se considera un factor clave para agilizar los procedimientos de gestión a medida que los equipos se vuelven más efectivos y trabajan juntos para producir mejores resultados.

- Se sugiere al personal administrativo de cada una de las áreas de la municipalidad, poner énfasis en cuanto a la gestión municipal de acuerdo a las normas de trabajo con responsabilidad y con miras a la calidad de atención al ciudadano. Asimismo, implementar un proceso de reinserción que permita al personal administrativo renovar la comprensión de sus roles y responsabilidades, y alentar a los usuarios a utilizar los canales de comunicación para demostrar transparencia para una mayor participación comunitaria y comprensión de la población.
- Se sugiere, que los gerentes encargados de cada área de la municipalidad supervisen el trabajo del personal administrativo con el fin de brindar una adecuada calidad de servicio. Así mismo realizar reuniones periódicas para evaluar y revisar los avances en relación con las metas establecidas; estos encuentros permitirán una visión global de los avances o retrocesos de los distintos procesos desarrollados internamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, E. (2021). Efectos de las transferencias intergubernamentales en la generación de ingresos de gobiernos locales: evidencia para el caso Perú. *Semestre Económico*, 10(2), 11-31.
- Andía, W. (2013). *Manual de Gestión Pública*. Santa Anita - Perú: Impresión EvoluciónGraphic. Recuperado el 30 de setiembre de 2019
- Asensio, P. (2012). *El libro de la gestión municipal*. España: Diaz de Santo
- Asensio, R. (2017). Competencias municipales y gestión de servicios: estado de la cuestión. *Anuario aragonés del gobierno local*, (9), 219-246.
- Barrera & Ysuiza. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas*, Loreto 2018.
- Bolívar & Calderó. (2017). Repercusión de la gestión municipal en la opinión pública de los pobladores del Distrito de Pampacolca, Provincia de Castilla, Región Arequipa, año 2017.
- Burgos & Tudela (2001). *Seguridad ciudadana en Chile: Los desafíos de la participación y la modernización para una política pública*. *Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad?*, 39, 475.
- Cárdenas y Bardales (2020). Desempeño laboral en la gestión municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159.
- Castillo, J. (2004). *Reingeniería y gestión Municipal*.
- Castro y Ruiz (2020). Entre la modernización y el conflicto: el rol empresarial, la gestión municipal y la demanda de un servicio estatal de abastecimiento
- Chanchari, J. (2020). "La gestión municipal y su relación con la calidad de vida en las comunidades del distrito de San Francisco de Cayrán, periodo 2016 – 2018". *De agua potable para Iquique (1830-1924)*. *Historia Unisinos*, 24(2), 192-208.
- Drucker, P. (2002) *La gerencia en la sociedad del Futuro* (traducción Jorge Cárdenas), Grupo Norma (eds.), Bogotá.
- Enríquez, E. (2015). *Administración de recursos materiales en el sector*

público.

- Estrada, S. (2019). Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad provincial de Cotabambas: 2013-2016.
- Evans y Lindsay (2008). Administración y Control de la Calidad. (7ª Ed.).
- Hernández et al. (2006). Análisis de los datos cuantitativos. Metodología de la investigación.
- Hernández et al. (2014). Metodología de la Investigación.
- Hernández, L. (2013). Manual de gestión Municipal. Dominicana, Santo Domingo: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal.
- Hidalgo, S. (2020). Gestión municipal y proceso de abastecimiento en obras de administración directa en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019.
- Hurtado-Villanueva, A., & Gonzales-Vallejos, R. E. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica-ESPOL*, 28(4).
- Idrovo-Tóala et al. (2020). Ciencias económicas y empresariales Artículo de investigación. Polo del Conocimiento, 5(10), 118–133. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1792>
- Jhon, H. (2012). Marketing de servicios, conceptos, estrategias y casos. México: Cengage Learning.
- Jurado et al. (2021). “Gestión Municipal y su incidencia en la ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de San Pablo de Pillao, provincia de Huánuco, periodo 2019”.
- Kurtz, L. (2012). Marketing Contemporáneo. México: Cengage Learn
- Lara, A. (2015). Gasto público y presupuesto base cero en México. *El cotidiano*, (192), 13-32.
- Machaca, D. (2021). “Sistema de abastecimiento y su incidencia en la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Taraco, 2020”
- Malpartida & Ponciano (2018). Gestión por procesos y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, periodo 2017.
- Malpartida et al., (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia*

Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(5), 7278-7301.

- Maquera & Yojan (2017). El Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto– 2015.
- Mendieta, J. (2015). Nuevos Paradigmas de la Gestión Pública. Gestión Concertado. pag.43.
- Mendoza, C. (2017). Gestión de Gobierno Locales de Perú. Política Murillo, W. (2008). La investigación científica. Ed Semphis, Madrid. México, D.F: Editorial Cengage Learning.
- México: Mc Graw Hill Education, 6ta. Edición.
- Quiliche, J (2021). “El Sistema Nacional de Abastecimiento para el mejoramiento de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Cumba-Amazonas 2021.”
- Quiroga, G., (s.f). La calidad del servicio en la Administración Municipal. Obtenido de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/>
- Rodríguez, I. (2001). El proceso presupuestal colombiano: comentarios a la propuesta de la Misión Alesina. *Revista de Economía Institucional*, 3(5), 228-245.
- Rodríguez, W. (2011). Guía de investigación científica.
- Rodríguez-Sánchez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa- efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220.
- Rojas, F. (2021). “Sistema nacional de abastecimiento y gestión por resultados en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021”.
- Salas, A. (2013). El municipio en el Perú. *Athina*, (010), 178-186.
- Sen, A. (2000). Desarrollo y libertad. Planeta (eds.), primera edición, España.
- Sola, N. (2009). La competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas en materia de consultas populares. *Teoría y realidad constitucional*, (24), 433-454.
- Sosa, P. (2006). Administración por Calidad. México: Limusa.
- Suller, I. (2014). Instrumentos de gestión institucional. Perú: CECHUDA

- Sulqui, A. (2019). "La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua"
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. *Comuni@ cción*, 7(1), 5-15.
- Ulloa et al. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4), 114-137.
- Vicuña, L. (2019). Los problemas y el progreso de Guayaquil. *El Telégrafo*.
- Vílchez, J. (2013). Tratamiento de la Gestión Pública y el compromiso de los responsables. *Política Perú*.
- Yucra, (2015). La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la MunicipalidadDistrital de Cayma 2015.
- Zeithaml et al. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Diaz de Santos S.A

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
“GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2022”	<p>PE1: ¿Cómo se relaciona la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco,2022?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco,2022?</p> <p>PE3: ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco,2022?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco,2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco- 2022.</p> <p>Objetivos Específicos OE1: Establecer la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco,2022. OE2: Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco,2022. OE3: Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco,2022. OE4: Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco,2022.</p>	<p>Hipótesis General H1: La gestión municipal se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022. H0: La gestión municipal no se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.</p> <p>Hipótesis específicas HE1: La planeación se relaciona de manera significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022. HE2: La organización se relaciona de manera significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022. HE3: La dirección se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022. HE4: El control se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022.</p>	<p>Variable 1 Gestión Municipal</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control <p>Variable 2 Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta - Fiabilidad - seguridad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos estratégicos 2. Programación de servicios 3. Profesionalismo 4. Estructura organizacional 5. Asignación de tareas 6. Comunicación interpersonal 7. Coordinación interna 8. Resolución de conflictos 9. Liderazgo gerencial 10. Capacitación de personal 11. Discrepancia entre el personal administrativo 12. Necesidades de la población 13. Supervisión de personal 14. Experiencia 15. Servicio eficiente 16. Predisposición 17. Transparencia 18. Identidad con la institución 19. Respeto al usuario 20. Confianza 21. Infraestructura 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo – Correlacional”,</p> <p>Diseño: Descriptivo – Correlacional – No experimental de corte Transversal, descriptiva</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Población: Se considerará a todos los usuarios que asisten a la Municipalidad Distrital de Chinchao, durante un mes. Por semana asisten aproximadamente 30 usuarios para realizar sus trámites en la Municipalidad Distrital de Chinchao, lo que significa que al mes asisten aproximadamente 120 usuarios.</p>

Anexo 02 Consentimiento informado

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

Señor: Martínez Perez, Cipriano

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO

Nosotras:

- ✦ Natividad Martínez, Gloria María
- ✦ Benancio Chocoe, Romina Dalia
- ✦ Avila Acero, Yuri Brillitt

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, en atención al art.2 inciso 20 de la Constitución Política del Perú (derecho de petición) recurro a su digno despacho a efectos de **SOLICITAR** autorización para realizar la tesis denominada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2023", para obtener el título profesional de Licenciadas en Administración. Teniendo en consideración las exigencias actuales de la SUNEDU el cual es de conocimiento público, que, para la obtención del grado académico, la ejecución de tesis resulta indispensable, dentro de las cuales la solicitud requerida es de suma importancia.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a lo solicitado.

Huánuco, 25 de enero del 2023



Cipriano Martínez Pérez
DNE 8079943
ALCALDE

MARTINEZ PEREZ, CIPRIANO

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO



Anexo 03 Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para la investigación titulada “*GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2022*”. Se solicita marcar con una X la respuesta que considere de acuerdo con su criterio, se pide total veracidad, su apoyo es muy importante para la investigación.

Escala valorativa:

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

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	ESCALA VALORATIVA				
			1	2	3	4	5
GESTIÓN MUNICIPAL	PLANEACIÓN	1. ¿La Municipalidad incluye dentro de sus objetivos estratégicos la mejora en servicio de atención al usuario?					
		2. ¿La Municipalidad Distrital de Chinchao informa a los usuarios la programación de servicios?					
		3. ¿Percibe usted la presencia del profesionalismo del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Chinchao?					
	ORGANIZACIÓN	4. ¿La Municipalidad Distrital de Chinchao, pone de conocimiento a la población la estructura organizacional donde se identifica el área de atención al usuario?					
		5. ¿Usted pudo apreciar que el personal administrativo cumple con las tareas asignada en la Municipalidad Distrital de Chinchao?					
	DIRECCIÓN	6. ¿Cree usted que la comunicación interpersonal es importante para brindar un buen servicio al usuario?					
		7. ¿Cree usted que si hubiera una buena coordinación interna en la Municipalidad tendrían personal administrativo bien informado?					
		8. ¿Usted ha podido apreciar el interés por parte del personal administrativo de la municipalidad por dar una					

		solución a los conflictos que presentan los usuarios?					
		9. ¿Considera usted que el liderazgo gerencial es importante para brindar una mejor atención al usuario?					
		10. ¿La Municipalidad Distrital de Chinchao cuenta con personal administrativo capacitado?					
	CONTROL	11. ¿Cree usted que las discrepancias que existe entre el personal administrativo dentro de la municipalidad, influyen en la respuesta hacia los usuarios?					
		12. ¿Usted ha podido apreciar que la Municipalidad Distrital de Chinchao trabaja en base a las necesidades de la población?					
		13. ¿Para Usted si el personal administrativo estuviera supervisado constantemente, se esforzarían para ofrecer un buen servicio a los usuarios?					
CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	CAPACIDAD DE RESPUESTA	14. ¿Cree usted que es necesario que el personal administrativo tenga experiencia, para así obtener una respuesta rápida a las demandas de los usuarios?					
		15. ¿Usted aprecia que el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chinchao brinda un servicio eficiente a los usuarios?					
		16. ¿El personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chinchao muestra disponibilidad para atender sus inquietudes en cualquier momento?					
	FIABILIDAD	17. ¿Usted aprecia que la Municipalidad Distrital de Chinchao refleja transparencia en trámites administrativos en beneficio de la ciudadanía?					
		18. ¿Usted ha podido apreciar que los personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Chinchao se sienten identificados con la entidad?					
		19. ¿Considera Usted que los personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Chinchao, practican el respeto hacia los usuarios?					
	SEGURIDAD	20. ¿La presentación del personal administrativo que labora en la Municipalidad					

		Distrital de Chinchao le brinda confianza?					
		21. ¿Para usted las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Chinchao son seguras?					



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CONSTANCIA DE APTO DE SIMILITUD
N°011-2023-FCAT-UNHEVAL-DUI

De acuerdo con el Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 03412-2022 UNHEVAL de fecha 24 de octubre de 2022 y en atención a la 4ta. Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán de tener una similitud máxima del 35%.

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo - UNHEVAL, hace **CONSTAR** que después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del 11% encontrándose bajo los parámetros reglamentarios, en consecuencia se considera **APTO**, adjuntando el reporte de similitud.

“GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2022”

Tesistas

Gloria Maria Natividad Martínez
Romina Dalia Benancio Chocce
Yuri Brillitt Avila Acero

Asesor

Mg. Iván Teodoro Mancilla Chamorro

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Huánuco, 28 de marzo de 2023.


Dr. Reiner Lozano Dávila
Director de la Unidad de Investigación de la
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo –
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

"GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2022"

AUTOR

NATIVIDAD MARTINEZ, GLORIA MARIA; BENANCIO CHOCCE, ROMINA DALIA; AVILA ACERO, YURI BRILLITT .

RECUENTO DE PALABRAS

18797 Words

RECUENTO DE CARACTERES

107992 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

107 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.2MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 28, 2023 7:33 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 28, 2023 7:35 PM GMT-5

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

Dr. Reiter Lozano Dávila
 Director de la Unidad de Investigación de la
 Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo –
 UNHEVAL



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad universitaria de Cayhuayna a los cuatro días del mes de agosto del año 2023, siendo las dieciocho horas, en cumplimiento del Reglamento General de Grados y Títulos, y a través de la plataforma de video conferencia Cisco Webwex: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m6380cc24953669c6e4d8c76ddfc69121> se reunieron los miembros del jurado, designados según **RESOLUCIÓN DE DECANO N°0330-2023-UNHEVAL/FCAT, de fecha 18.JUL.2023**, para participar en la sustentación de Tesis, Titulada “GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2022” presentado por los bachilleres, **NATIVIDAD MARTINEZ GLORIA MARIA, BENANCIO CHOCCE ROMINA DALIA Y AVILA ACERO YURI BRILLITT** del PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO EN INVESTIGACIÓN-PROFI, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. Integrado por los siguientes Jurados:

Dra. MÉLIDA SARA RIVERO LAZO: Presidente
Dr. REITER LOZANO DÁVILA: Secretario
Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY: Vocal

Los aspirantes: **NATIVIDAD MARTINEZ GLORIA MARIA, BENANCIO CHOCCE ROMINA DALIA Y AVILA ACERO YURI BRILLITT** procedieron al acto de defensa de su tesis:

- Exposición de la tesis
- Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

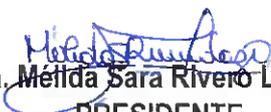
Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de los aspirantes al Título de Abogado, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

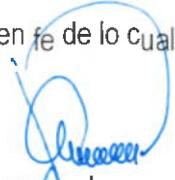
- Presentación personal
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- Dicción y dominio de escenario.

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	1°	2°	3°	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
	Miembro	Miembro	Miembro		
NATIVIDAD MARTINEZ GLORIA MARIA	14	14	14	14	Catorce
BENANCIO CHOCCE ROMINA DALIA	15	15	15	15	Quince
AVILA ACERO YURI BRILLITT	15	15	15	15	Quince

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 19:05, en fe de lo cual firmamos.


Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
PRESIDENTE


Dr. Reiter Lozano Dávila
SECRETARIO


Dr. Edward Luis Zevallos Choy
VOCAL

Leyenda:

*Resultado: Aprobado o Desaprobado

*Mención según escala de calificación:(19 a 20: Excelente); (17 a 18: Muy Bueno); (14 a 16: Bueno)

Anexo 06

NOTA BIOGRAFICA



Bachiller Gloria Maria Natividad Martinez, nació en el Distrito de Chinchao Acomayo Provincia de Huánuco y Departamento de Huánuco en el año 1992, en un hogar conformado por sus padres y 7 hermanos.

Desde niña quise hacer realidad mi sueño de tener una carrera profesional por lo que mis padres decidieron que debería empezar a estudiar en un colegio público, es así como curso mis estudios primarios en la Institución Educativa "Nuestra Señora de Lourdes" en Acomayo y la secundaria en el colegio Gomez Aries Davila en Tingo Maria, en el colegio Agropecuario Marino Adrian Meza Rosales en Huánuco y llegando a concluir los dos últimos años en la Institución Educativa "Nuestra Señora de Lourdes" en Acomayo, realizó sus estudios universitarios en la Universidad Alas Peruanas Filial Huánuco, En la facultad de Administración y Negocios Internacionales, obteniendo el grado de bachiller el año 2021.

Una señorita inquieta por ingresar a laborar en el sector público, por eso le gusta leer e investigar sobre la gestión pública temática para ser una profesional competente.

NOTA BIOGRAFICA



Bachiller Romina Dalia Benancio Chocce, nació en el Distrito de Amarilis Provincia Huánuco del Departamento de Huánuco en el año 1995, en un hogar conformado por su padres y 1 hermano.

Desde niña quise hacer realidad mi sueño de tener un negocio por lo que su padres decidieron que debería estudiar en un colegio privado, es así como curso sus estudios primarios en el colegio religioso IEPM Pillco Marca y la secundaria en el colegio Juan Velasco Alvarado, realizó sus estudios universitarios en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, obteniendo el grado de bachiller el año 2020, actualmente emprendiendo un negocio en rubro de salón de belleza en el Departamento de Huánuco, desarrollando conocimientos en la Gestión Pública y Contrataciones del Estado para el área de Logística.

Una mujer interesada por el mundo empresarial, por eso le gusta leer e investigar sobre la temática para innovar en los negocios.

NOTA BIOGRAFICA



Bachiller Yuri Brillitt Avila Acero, nació en el Distrito de Huánuco del Departamento del Perú en el año 1994, en un hogar conformado por su padres y 3 hermanos.

Desde niña quise hacer realidad mi sueño de tener un negocio propio, estudio en un colegio público, es así como curso sus estudios primarios en el Colegio Nacional de Aplicación UNHEVAL, y la secundaria en la Institución Educativa Privada THALES, realizó sus estudios universitarios en la Universidad Alas Peruanas de Lima, En la facultad de Administración y Negocios Internacionales, obteniendo el grado de bachiller el año 2019, actualmente emprendiendo en nuevos proyectos en el Departamento de Huánuco.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>	Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Posgrado:	Maestría	<input type="checkbox"/>	Doctorado	<input type="checkbox"/>
----------	-------------------------------------	----------------------	--------------------------	-----------	----------	--------------------------	-----------	--------------------------

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Escuela Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Carrera Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Grado que otorga	-----
Título que otorga	LICENCIADÁ EN ADMINISTRACIÓN

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	NATIVIDAD MARTINEZ, GLORIA MARIA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	957345063
Nro. de Documento:	47803559				Correo Electrónico:	gnm160292@gmail.com		

Apellidos y Nombres:	BENANCIO CHOCCE, ROMINA DALIA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	946806602
Nro. de Documento:	77337179				Correo Electrónico:	Rochoccedalia@outlook.com		

Apellidos y Nombres:	AVILA ACERO, YURI BRILLITT							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	942995512
Nro. de Documento:	70753850				Correo Electrónico:	yuri.avila01@hotmail.com		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>				
Apellidos y Nombres:	MANCILLA CHAMORRO, IVAN TEODORO			ORCID ID:	https://orcid.org/ 0000 0002-0615-9237			
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	42330645

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	RIVERO LAZO, MÉLIDA SARA
Secretario:	LOZANO DÁVILA, REITER
Vocal:	ZEVALLLOS CHOY, EDWARD LUIS
Vocal:	-----
Vocal:	-----
Accesitario	-----

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

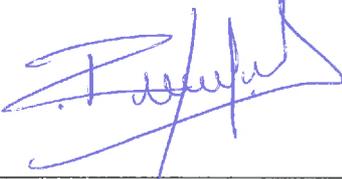
a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
"GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO – 2022"
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)	2023					
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTIÓN MUNICIPAL	CALIDAD DE SERVICIO	ADMINISTRACIÓN			
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiera, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>		
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

A través de la presente, Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	NATIVIDAD MARTINEZ, GLORIA MARIA	Huella Digital
DNI:	47803559	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	BENANCIO CHOCCE, ROMINA DALIA	Huella Digital
DNI:	77337179	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	AVILA ACERO, YURI BRILLITT	Huella Digital
DNI:	70753850	
Fecha: 28/09/2023		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar , este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.



Anexo 2:

DECLARACIÓN JURADA

Yo, BENANCIO CHOCCE ROMINA DALIA, identificado con: 77337179 con domicilio en la calle las viñas psj los jardinez mz a lt 20, distrito de Pillco Marca, provincia de Huánuco, departamento de Huánuco; aspirante al Título Profesional de Licenciada en Ciencias Administrativas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

La tesis titulada "GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUANUCO- 2022" fue elaborada dentro del marco ético y legal en su redacción. Si en el futuro se detectara evidencias de vulnerabilidad en el sistema de antiplagio mediante actos que lindan con lo ético y legal, me someto a las sanciones a que hubiera lugar.

Huánuco, 28 de setiembre del 2023.



ROMINA DALIA BENANCIO CHOCCE
DNI: 77337179



Anexo 2:

DECLARACIÓN JURADA

Yo, AVILA ACERO YURI BRILLITT, identificado con: 70753850, con domicilio en el Jr. los manglares M “A” Lt “4”, distrito de Amarilis, provincia de Huánuco, departamento de Huánuco; aspirante al título Profesional de Licenciada en Ciencias Administrativas y Turismo.

DECLARO BAJO JURA ENTO QUE:

La tesis titulada “GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2022” fue elaborada dentro del marco ético y legal en su redacción. Si en el futuro se detectara evidencias de vulnerabilidad en el sistema de antiplagio mediante actos que lindan con lo ético y legal, me someto a las sanciones a que hubiera lugar.

Huánuco, 27 de setiembre del 2023



YURI BRILLITT AVILA ACERO
DNI: 70753850



Anexo 2:

DECLARACIÓN JURADA

Yo Natividad Martinez Gloria Maria, identificado con DNI 47803559, con domicilio en la Av San Pedro 317 Pueblo Acomayo, distrito de Chinchao, provincia de Huánuco, departamento de Huánuco; aspirante al grado/título profesional de Administración de empresas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

La tesis titulada "GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2022" fue elaborada dentro del marco ético y legal en su redacción. Si en el futuro se detectara evidencias de vulnerabilidad en el sistema de antiplagio mediante actos que lindan con lo ético y legal, me someto a las sanciones a que hubiera lugar.

Huánuco, 27 de setiembre del 2023

Firma



Gloria Maria Natividad Martinez

Anexo 08 Validación de los instrumentos

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: "...GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2022".....

EXPERTO: Mg. Alan Manuel Robín Robles.....

DOMICILIO: Jr. Los Fresnos N2 c/ Amantis.....

ESPECIALIDAD: Gestión Pública y Metodología.....

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Asesista.....

TABLA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALAORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																				X	
2	Los ítems ayudan a describir el estudio.																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de los indicadores por cada																		X			

5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador																			X
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			X
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto																		X	

Observación.....

PUNTUACION PROMEDIO.....

FECHA: 24/01/2013.....

FIRMA: .....

D.N.I. 42475519.....

CELULAR: 942917817.....

E-mail: arubin@unhcvr1.edu.pe.....

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: "...GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2022"

EXPERTO: Dr. Toño, MEZA PACCAR

DOMICILIO: Jr. Pizarro N.º 101 - Calle 14 - Torada, 20

ESPECIALIDAD: Matemática - Física / Ciencias Administrativas

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Los Testistas.

TABLA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Nº	CRITERIOS DE VALAORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																				X
2	Los ítems ayudan a describir el estudio.																			X	
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																			X	
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de los indicadores por cada																			X	

5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador																			X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																				X
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto																			X	

Observación: Ninguna, si aplicable.

PUNTUACION PROMEDIO:

D.N.I. 40869824

FECHA: 23/04/2023

CELULAR: 964178426

FIRMA: [Firma manuscrita]

E-mail: tmeza@unhuac.edu.per

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: "...GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO-2022".....

EXPERTO: Trujillo divo Jimmy Augusto.....

DOMICILIO:.....

ESPECIALIDAD: Estrategia y Negocias.....

AUTORES DEL INSTRUMENTO:.....

TABLA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Nº	CRITERIOS DE VALAORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			
2	Los ítems ayudan a describir el estudio.																				X	
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de los indicadores por cada																			X		

5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador																				X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																				X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto																				X	

Observación:.....

PUNTUACION PROMEDIO:

D.N.I. 22521260

FECHA: 23/01/2023

CELULAR: 973998100

FIRMA: 

E-mail: jeco30@gmail.com

Anexo 10 Panel fotográfico



