



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los  
colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORAS:**

Carrasco Morales, Maricielo Brigitte ([orcid.org/0000-0002-0830-3060](https://orcid.org/0000-0002-0830-3060))

Lima Aponte, Mary Cruz ([orcid.org/0000-0002-4671-811X](https://orcid.org/0000-0002-4671-811X))

**ASESORA:**

Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa ([orcid.org/0000-0003-0744-0052](https://orcid.org/0000-0003-0744-0052))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA- PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedicamos a Dios por darnos la vida, sabiduría y fortaleza para poder superar las dificultades presentadas en el transcurso de nuestra vida universitaria, asimismo a las personas que siempre están apoyándonos como son: nuestras familias y amigos, gracias a ellos que nos orientan, nos motivan y nos dan las fuerzas para seguir luchando por nuestros sueños e ideales.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros padres por su apoyo, en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación consecuente que nos ha admitido ser unas grandes personas de bien, no obstante, por su aprecio incondicional, siempre mostrándonos ejemplos de persistencia y perseverancia que los caracterizan y que nos han enseñado siempre, por la valentía mostrada para llegar avante y disputar por lo que queremos. ofreciéndonos lo mejor para finalizar la etapa universitaria. Asimismo, a toda la plana de docentes, por brindarnos todo sus conocimientos y consejos para poder mejorar cada ciclo y sobre todo a nuestra asesora la Dra. Suysuy Chambergo Ericka Julissa por la dedicación y paciencia para culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	15
3.2. Variable y operacionalización.....	16
3.3. Población, Muestra y Muestreo .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	20
4.1. INFORME DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	21
GUÍA DE ENTREVISTA: .....	31
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	40
VIII. PROPUESTA .....	41
8.2. Objetivo de la Propuesta.....	41
8.3. Justificación .....	41
8.4. Estrategias de gestión administrativa: .....	42
8.5. Desarrollo de las estrategias de gestión administrativa: .....	42
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de fiabilidad del instrumento de investigación -----	20
Tabla 2. Resultados descriptivos de la planificación y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.-----	21
Tabla 3. Prueba de correlación de Spearman: La planificación y Calidad de servicio.-----	22
Tabla 4. Resultados descriptivos de la organización y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.-----	23
Tabla 5. Prueba de correlación de Spearman: La Organización y Calidad de servicio-----	24
Tabla 6. Resultados descriptivos de la dirección y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.-----	25
Tabla 7. Prueba de correlación de Spearman: La Dirección y Calidad de servicio -----	27
Tabla 8. Resultados descriptivos del control y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.-----	27
Tabla 9. Prueba de correlación de Spearman: El control y Calidad de servicio --	29
Tabla 10. Prueba de correlación de Spearman: Gestión administrativa y Calidad de servicio-----	30

## RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión administrativa y control de calidad en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana 2022, el tipo de investigación fue mixto, con alcance correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, teniendo una muestra de 169, a quienes se les aplicó un cuestionario para ambas variables, en cuanto los resultados la investigación concluye que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio, su coeficiente de correlación de Spearman es 0.973 siendo una correlación positiva muy alta, donde ( $p < .000$ ) lo que se observa que se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula) y se acepta la hipótesis de investigación, además la Municipalidad maneja estándares de atención al usuario para garantizar el mejor servicio, mismo que se realiza a través de la recepción de los documentos, registro, foliación, clasificar y distribuir los documentos de acuerdo a la competencia de los órganos y/o áreas para su respectiva atención.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, gestión pública, satisfacción del usuario, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The present investigation entitled Administrative management and quality control in the collaborators of the Provincial Municipality of Sullana, 2022, whose objective is to determine the relationship between administrative management and the quality of service in the collaborators of the Provincial Municipality of Sullana 2022, the type The research study was mixed, with a correlational scope and a non-experimental cross-sectional design, having a sample of 169, to whom a questionnaire was applied for both variables, as soon as the results of the investigation conclude that administrative management is significantly related to the quality of service, its Spearman correlation coefficient is 0.973, being a very high positive correlation, where ( $p < .000$ ) what is observed is that  $H_0$  (null hypothesis) is rejected and the research hypothesis is accepted, in addition to the Municipality manages user service standards to guarantee the best service, which is done through e the reception of the documents, registration, numbering, classifying and distributing the documents according to the competence of the bodies and/or areas for their respective attention.

**Keywords:** Administrative management, service quality, public management, user satisfaction, job performan

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, existe una gran intranquilidad en lograr una adecuada gobernabilidad y el logro de lo propuesto, así como el apropiado desarrollo de los planes; con una participación de colaboradores de forma democrática de igual forma la ejecución de las actividades de acuerdo a la estructura funcional establecida afectando el objetivo que se establece la gestión administrativa.

En diversas instituciones nacionales se pueden identificar deficiencias en el proceso administrativo y convertirse en un aspecto importante en la formulación de políticas y estrategias, ya que las instituciones manejan efectivamente la mencionada gestión en el cumplimiento de sus obligaciones. Una institución bien organizada en sus operaciones, bien administrada, bajo un buen liderazgo e implementada con estricto control, que conduce a la demostración de decisiones correctas al público en todos sus procesos, siempre logran un grado alto de satisfacción para la población.

Batet, 2020; señala que todas las instituciones realizan un número correspondiente de actividades y procesos de carácter administrativo, conduciendo a una mayor eficiencia y eficacia, lo que significa una mejora en la organización. El papel a corto plazo del gerente administrativo es garantizar el cumplimiento mediante la planificación y gestión adecuada en las operaciones. Para lograr sus objetivos, el responsable debe poseer un conjunto de competencias y habilidades: debe saber gestionar, ser líder y motivar a su equipo, organizar a las personas, materiales y recursos a su disposición, capacidad de comunicación eficaz y otros relacionados con ella. Es fundamental que hoy en día se necesiten utilizar una variedad de herramientas informáticas para desarrollarlas, por lo que se enfoca en brindar a los profesionales diferentes habilidades y competencias.

A nivel internacional el autor Monsiváis (2019), en México, manifiesta que las actitudes de confianza o desconfianza están influenciadas por la apreciación de la calidad de los servicios públicos transmitido por las autoridades locales, para proveer servicios y bienes. De igual forma, Gómez (2021) afirma que la mayor cantidad de organizaciones públicas en el Ecuador tienen dificultades en su gestión administrativa, producto de la insuficiente planificación de recursos,

estructura de sus roles y orientación al talento, lo cual es manifestada por no lograr la satisfacción en el servicio que brinda con el 60% y formando muchas demoras al momento de la atención a las necesidades de los ciudadanos.

Asimismo, en Ecuador los autores Paéz y Rodríguez (2018), señalan que la opinión de los ciudadanos se ha visto afectada por el desgaste institucional; significando que la crisis se ha extendido en los gobiernos y la corrupción debilitan la opinión pública, creando dudas sobre la transparencia del gobierno. Del mismo modo, Vásquez (2017), señala que la gestión de la ciudad de Barcelona se ha transformado en un problema, donde el 30.5% de los barceloneses concluyen que su gestión es mala o muy mala. De acuerdo con (Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras de Desarrollo, 2017), una situación similar ocurrió en la ciudad colombiana de Antioquia, señalando los defectos del desarrollo en la gestión, no se adaptan a las tareas asignadas, y sus procesos administrativos no se ha desarrollado con firmeza.

A nivel nacional, el sector público opera a través de la gestión administrativa, regulaciones impuestas por el estado que depende de cada agencia individual; además, regular su comportamiento y tomar decisiones en consecuencia; optando por confiar en algunos servicios como estrategia rápida para aumentar la eficiencia. (Rodríguez, 2018); asimismo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2017), resulta que los municipios peruanos cuentan con al menos un instrumento normativo, donde el 99,5% cuenta con manual funcional, el 97,3% con un plan de desarrollo, el 92,1% existen planes locales de seguridad y, por último, el 2,9% tiene disposiciones territoriales.

Ruiz (2020), resalta que sus estudios realizados en su mayoría son positivos y de buena atención, con el 80% que señala que cumple con las expectativas del cliente, el otro 20% considera importante el área administrativa para una buena política interna. Asimismo, Tito (2019), argumenta la importancia que nuestros representantes comprendan las intervenciones ciudadanas para trabajar con claridad, incluso el poder ejecutar el mejoramiento en la gestión, integrando la participación de la población. Y finalmente, Aliaga (2021), señalo que las organizaciones peruanas de diagnóstico a cargo de la presentación de servicios, revelando deficiencias en sus responsabilidades de

gestión, no teniendo conocimientos los técnicos administrativos en varias ocasiones.

Según Quiñonez (2021) en el Gobierno de Apurímac, la dificultad más persistente es la insuficiente administración por un débil nivel de conocimiento, que depende de diversos mecanismos de asistencia que permitan un adecuado proceso administrativo de las actividades que se brindan, evitando así la planificación del trabajo, que deriva de su función en una manera desorganizada, evitando así los objetivos trazados y el cumplimiento oportuno de metas.

Actualmente, en la municipalidad de Sullana existe una gran preocupación por parte de los trabajadores, de la manera de cómo lograr una adecuada gestión y el alcance de sus metas desconociendo los objetivos, así como el adecuado desarrollo de los planes; e incluso su intervención en su participación en las decisiones y ejecución de las actividades de acuerdo a la estructura funcional establecida, por lo que no son capaces de brindar una información clara y precisa, por eso se logra visualizar las inquietudes acerca de la gestión que realizan, además de la falta de implementación para cada área; es por ello que es necesario evaluar la conexión de las variables.

Por tal sentido, se ha formulado como problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad provincial de Sullana, 2022? y como problemas específicos: (a) ¿Cómo se relaciona la planificación y calidad del servicio en los colaboradores de la municipalidad provincial de Sullana, 2022?; (b) ¿Cómo se relaciona la organización y calidad del servicio en los colaboradores de la municipalidad provincial de Sullana, 2022?; (c) ¿Cómo se relaciona dirección y calidad del servicio en los colaboradores de la municipalidad provincial de Sullana, 2022?, (d) ¿ Como se relaciona control y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022?

La presente investigación se justifica de la siguiente manera, según Augusto (2010), manifiesta: Teórica: Se muestra cuando el propósito es crear una observación basándose en el conocimiento que existe. Por ello en la

presente de investigación tiene por objetivo describir, buscando solución a un problema existente. Práctica: Se desarrolla en ayudar a resolver el problema, proponiendo estrategias, representando una importante oportunidad para poder abordar temas emergentes en su problemática. Por último, Metodológica: para crear conocimientos válidos y confiables, basándose en el estilo y diseño seleccionado con herramientas desarrolladas que ayudaran a contribuir para otros investigadores.

La investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana 2022 y como objetivos específicos: (a) Establecer la relación de la planificación y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipal Provincial de Sullana,2022 ;(b) Analizar la relación de la organización y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022; (c) Diagnosticar la relación de la dirección y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana,2022; (d) Evaluar la relación del control y la calidad en servicio de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.

Asimismo, las hipótesis generales son, en primer lugar, existe relación significativamente entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022, mientras que la nula no existe relación significativamente entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022. Por otro lado, las hipótesis específicas comienzan en primer lugar con; (a) La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022; (b) La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022, (c) La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022. (d) El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Al revisar la literatura, encontraron que la investigación previa se realizó en el contexto de las variables de investigación anteriores y en lo internacional se destaca a Gómez (2021), quien teniendo como propósito analizar ambas variables, utilizó un enfoque mixto, con un total de 150 personas como muestra, donde se obtuvo un 63% de los contribuyentes tienen un nivel bajo para la primera variable y para la segunda un 46,7% son indiferentes. Asimismo, el 60% no estuvo de acuerdo con la demora en la atención ofrecida. El 50% dijo estar de acuerdo con la buena voluntad y buena actitud que ofrecen los socios comerciales, y el 26,7% dijo estar de acuerdo con la infraestructura porque es atractiva a sus ojos. Se concluyó que las dos variables de estudio se relacionaron significativamente con  $r=0,649$  y  $p<0,05$ ; sin embargo los autores Vásconez, et al (2019), en su estudio acerca de la cultura organizacional y del rendimiento laboral abordado en instituciones públicas, para generar predicciones del desarrollo institucional que promueve la investigación en beneficio a la población, con una muestra de 171 funcionarios, asimismo, fue descriptivo y de diseño no experimental, finalmente, concluyeron que la cultura organizacional incide en el desempeño del trabajo de la institución. Sin embargo; León (2018), en su indagación tuvo como fin estudiar la calidad del servicio, fortaleciendo su imagen institucional, con estudio correlacional, el estudio es no experimental, transversal, análisis cualitativo-cuantitativo, se desarrolló ciento treinta y siete encuestas, dicho estudio se usó el SPSS 20. Sus resultados significativos son que el noventa por ciento valoran mucho la calidad del servicio que reciben; la mayoría de las expectativas no son altas sobre los servicios que se brindan; el estudio en relación a su variable es favorable, confirmando que entre ambas existe una correlación lineal positiva.

En su averiguación realizada por Basantes y Espinoza (2019), teniendo como propósito analizar la conexión que tienen las variables de su investigación, siendo descriptiva con 115 como muestra. El estudio concluyó que los procesos administrativos juegan un papel significativo en la actividad y cumpliendo las expectativas del cliente; igualmente, encontramos así la adecuada administración, concluyendo que es posible lograr la calidad del servicio, con un alto nivel para los clientes y que existe una relación entre estas dos variables.

Por lo consiguiente, Méndez (2019), en su investigación tenía con el fin de determinar la influencia en las mencionadas variables, optando por el modelo Servperf, por medio de encuestas a los que contribuyen a realizar todo tipo de trámite. Observando que existe una fuerte correlación entre sus variables de manera positiva.

En relación a los antecedentes del contexto nacional tenemos al autor Vega (2022), en su investigación teniendo como finalidad determinar la relación que existe entre sus variables estudiadas en los colaboradores del municipio de Chiclayo; con una metodología de tipo cuantitativa, correlacional y diseño no experimental transversal, siendo su muestra ciento nuevo, concluyendo que el 42% tiene un grado medio en su primera variable , sin embargo, la calidad de servicio muestra un 45% representando un grado bajo , asimismo presenta una gran conexión positiva en sus variables de estudio, mostrando un bajo nivel de Rho con un 0,784 y con un grado de significancia igual a 0,000; apostándose la hipótesis alternativa y rechazando la H0.

El autor Monsefú (2021), presenta el estudio teniendo por propósito establecer la influencia en sus variables estudiadas, básica, no experimental como diseño; con ciento setenta y tres usuarios como muestra, utilizaron la encuestan como técnica y demostrando que el 45% en su nivel de gestión municipal. En su estudio, Cárdenas (2021) propone “Determinar la relación entre sus variables”, básica, no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional fue su estudio, 4 219 como población de la cual se creó una muestra de 232 usuarios, aplicándose una encuesta y cuestionario para la recopilación de datos. Mostrando que la primera variable de la entidad fue el 51% teniendo un nivel muy bajo y concluyo que la relación entre las dos variables es relativa.

Ruiz (2020), destaca que su investigación es en su mayoría positiva y bien enfocada, con el 80% de los resultados apuntando a la calidad de los servicios públicos, como el desarrollo del carácter, la satisfacción de los deseos de los clientes, enfatizando el conocimiento y la capacidad de respuesta, la confiabilidad y otros. , el 20% restante de los encuestados mencionaron que es

muy importante para ellos tener buenas políticas internas en todos los departamentos que aseguren una excelente atención al cliente.

Alegría (2020), en su estudio cuyo objetivo es comprobar la relación de sus variables, fue básica, con diseño no experimental, corte transversal, descriptivo – correlacional y técnicas las encuestas y herramienta al cuestionario, Obteniendo un 52%; expresando que la primera variable, es habitual, y para la segunda con un valor de 64% indicando que es regular, en conclusión existe una correlación positiva. Sin embargo, Dulanto (2019) plantea determinar la forma que influye ambas variables, fue aplicada, no experimental, con corte transversal, descriptivo y correlacional, manejando un enfoque cuantitativo con 40 colaboradores como muestra, empleando la encuesta y el cuestionario. Llegando a la conclusión que ambas variables tienen un impacto significativo.

Peña (2018), cuya finalidad es definir desde la perspectiva de los usuarios urbanos la relación entre sus variables, investigación correlacional, desarrollado según un diseño no empírico, con 328 usuarios como muestra, para recolectar datos se empleó la técnica de encuesta a través de 02 herramientas. Los datos son procesados de forma descriptiva e inferencial permitiéndonos concluir la existencia significativa y relación efectiva, con  $p < 0,05$  y Rho de Spearman = 0,805

En el ámbito local, Veliz (2021), tuvo como objetivo definir las consecuencias de analizar sus variables de estudio, enfocándose a un estudio básico, correlacional no empírico con 30 participantes, la validez se obtuvo a través de la evaluación del alfa de Cronbach, concluyendo que en la relación hay un grupo de variables analíticas, dimensiones y métricas que muestran la fortaleza existente. A diferencia de Valladolid (2021), cuyo propósito fue señalar la conexión que existe en sus dos variables mencionadas. Esta investigación corresponde a una línea de base, con un diseño de correlación no empírico. Se utilizó un grupo de investigación representativo conformado por 222 trabajadores aplicándoles un cuestionario de 33 ítems, por lo cual la efectividad fue determinada por el Alfa de Cronbach con 0.85. Luego del proceso se

analizaron, interpretaron y discutieron los resultados, concluyendo que existe la necesidad de reforzar el grado de las variables.

Valladolid (2021), en su trabajo trata de señalar la correlación entre las variables; con una muestra de 222 trabajadores usando 33 ítems para la encuesta, determinado la validez a través de la confiabilidad alfa de Cronbach, aprox. 0,85 para establecer un alto nivel de confianza. Lo que se logra incluye un conjunto de variables analíticas, dimensiones y métricas que muestran las relaciones que existen. Luego de este proceso, los resultados fueron analizados, interpretados y discutidos, y se consideró necesario fortalecer el alcance ambas variables.

Bermeo (2020), teniendo como propósito establecer la relación de ambas variables. Fue básica con enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no experimental simple, utilizando una muestra de 45 empleados, y el cuestionario constó de 40 ítems, estableciéndose un nivel alto de confiabilidad de 0.899 y 0.900, se concluyendo la existencia de que ambas variables tienen una relación significativa.

Barba (2018), su finalidad fue comprobar la influencia de dichas variables. Siendo de diseño descriptivo transversal, correlación con enfoque cuantitativo y tipo de investigación no empírica, estuvo conformada por 139 servidores públicos al azar como muestra. Se utilizaron dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos. Los resultados indicaron que el liderazgo transformacional del regulador es 52,5% frecuente, 36,7 efectivo y solo 10,8 equivalente; De igual forma, para el nivel de gestión administrativa de la Junta Directiva, el 72,7% son regulares, el 1% efectivos y el 12,9% buenos. Además, Castillo (2020), tiene como propósito describir y analizar el grado de calidad de servicio que brinda el Municipio, el estudio realizado es descriptivo y no experimental, conformado por 353 usuarios para su muestra, concluyendo que la calidad del servicio que brinda la Ciudad es deficiente.

Como base teórica de la primera variable Gestión Administrativa tenemos las siguientes definiciones; según Gonzales (2020) plantea que está facultada para dirigir un conjunto de operaciones y actividades de una organización,

orientando las actividades, recursos y esfuerzos, formando gremios y dirigiendo operaciones a su vez actividades diversas, lo cual ayudan a anticipar la complejidad, logrando así alcanzar las metas establecidas.

La gestión administrativa, es el acto por el cual el líder de la organización se encarga de hacer el proceso administrativo de las actividades de los asociados para lograr los fines de la organización. Chiavenato, (2017), sin embargo, los autores Pacheco et al. (2018) establecen que la gestión administrativa es la capacidad de gestionar las diversas actividades y métodos organizativos de una institución administrada incluyendo los recursos disponibles de la empresa.

Para las autoras Castañeda & Vásquez, (2016), la gestión administrativa significa un procedimiento característico que enfoca en planificar, organizarlo, implementar y el control, una tarea realizada para determinar y lograr metas establecidas utilizando personas y otros recursos.

Münch (2018), resalta que es un proceso específico mediante el cual se establecen las acciones de planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar, lo cual se lleva a cabo para tomar decisiones y lograr objetivos trazados con apoyo humano y otros recursos; en este sentido, el autor expresa que existen cuatro elementos básicos denominados procesos administrativos, y estando íntimamente vinculados con la gestión administrativa; sabiendo que con su ausencia es muy difícil hacer frente a esta variable que es: planificar, organizar, dirigir y controlar.

Según Luna (2014) señala que, para cumplir con el objetivo es importante que se realice una buena gestión administrativa, lo que dará como resultado la mejor gestión de recursos que se puede hacer en cualquier institución u organización en cualquier parte del mundo.

En relación a sus características son las siguientes: a) Especificidad: no se puede confundir con las demás áreas porque es única, b) unidad jerárquica: el procedimiento conlleva una serie de pautas tanto en lo privado como público, c) valor instrumental: ayuda a obtener buenos resultados, d) universalidad: es parte fundamental en todas en todos los sectores., e) amplitud de ejercicio: se

puede ver en la institución u organismo, f) flexibilidad: favorece a las necesidades que puedan surgir dentro de una institución, g) unidad temporal: se reflejada en todas la funciones desde lo más bajo a lo más alto.( Luna, 2014)

Para Minu (2015), describe lo positivo y negativo del proceso de la gestión administrativa, en las ventajas cruciales tenemos: objetivos claros con el plan organizado; un óptimo control, motivando y evaluando consecutivamente. Las desventajas son: sobrecarga laboral con unos incompatibles objetivos a la institución; repleción de archivos, enfatizar los resultados más fácilmente medibles en lugar de metas más importantes e inciertas. (p. 78), el autor considera que las ventajas de la administración son la planificación de metas, tareas, visiones, misiones y estrategias y un claro y adecuado control, motivación y control; si nos referimos al plan, tiene fallas en forma de coacción a los colaboradores. La presentación es demasiado papeleo y el seguimiento estricto de objetivos es una ventaja.

Valencia y Pérez (2014), concreta al proceso administrativo a través de 04 dimensiones: Planificación: Considera las prioridades a la hora de realizar tareas y el cumplimiento de sus metas (Valencia y Pérez, 2014, p.45); de la misma manera según el autor Westreicher (2021), describe a la planificación como una serie de acciones a realizar para alcanzar determinados objetivos; teniendo como indicadores: según Quiroa (2020), argumenta que la misión es la causa de que pueda existir una institución, teniendo conexión con la situación que está pasando, indicando lo que realiza de manera precisa; asimismo, el autor señala que la visión hace referencia cual es la meta, a donde quiere llegar, considerando la situación actual, pero con sus expectativas altas, sin embargo, los valores hacen referencia a los principios y creencias, permitiendo orientarlos y conducirlos a los colaboradores representando así los principios éticos que resalta la empresa, finalmente, el autor Glueck,(2022), describe los objetivos como fin de la organización en cumplir sus expectativas buscando obtener y ser guía de los colaboradores para lograrlo.

Organización: para Valencia y Pérez (2014), es la determinación por medio de tareas necesarias para cumplir el objetivo, mientras tanto Roldan (2020), quien describe a una organización como una estructura organizada en

la que conviven e interactúan personas con diferentes roles, responsabilidades o cargos para lograr objetivos específicos; teniendo como indicadores según el autor Quiroa (2020), describe a la estructura orgánica como una organización formal para la creación de jerarquías y se utiliza como referencia a través de su estructura se define roles, funciones y las responsabilidades, fijando las metas, creando procesos y definen contratos; realizando estrategias de mejora. Posteriormente los autores Valencia y Pérez (2014), resalta que el ROF son reglamentos y normas que los colaboradores deben realizar y finalmente el autor Sanches (2021), define a un puesto de trabajo como la acumulación de responsabilidades y tareas que los empleados asumen en el trabajo, donde al cumplir será recompensado con un pago.

Dirección: Los empleadores se enfocan en motivar, comunicar, delegar y el liderar Valencia y Pérez, (2014); como indicadores tenemos a Verrini, (2019) que describe el liderazgo empresarial como un procedimiento mediante el cual una empresa puede llegar a tener influencia en otras para lograr sus metas; para esto es necesario maximizar el potencial de los colaboradores para satisfacer las necesidades de las organizaciones; posteriormente tenemos la motivación en el lugar de trabajo se define actualmente como el proceso de activar, dirigir, motivar y sostener el comportamiento individual para alcanzar las metas deseadas; por esta razón, es importante comprender el comportamiento humano en el lugar de trabajo, porque al administrar la motivación, etc., los gerentes pueden manipular estos elementos para que sus funciones organizacionales y los miembros se sientan mejor. (García Correa, et al., 2016) y finalmente Bermúdez, (2016), hace referencia que la comunicación es un procedimiento interactivo para intercambiar información y se transmite a través de señales con el emisor, receptor y viceversa. Esta comunicación se traslada a la organización, donde se convierte en un elemento crucial en el que cada miembro está involucrado e interconectado.

Finalmente, Control: Para el desarrollo se debe cumplir con la medición de las actividades. Valencia y Pérez (2014); como indicadores tenemos La evaluación del desempeño empresarial incluye un enfoque metódico para evaluar la eficacia con la que los empleados desempeñan su área de trabajo en

un determinado período de tiempo, así como su posible progreso, basándose en que se deben determinar medidas tangibles e intangibles. Cuestas y Valencia (2014), seguidamente es el proceso encargado de observar y registrar las actividades realizadas en un proyecto o programa y así se puedan dar seguimiento. Bartle, (2011) y, por último, la retroalimentación que desempeñan un papel significativo en la autoevaluación del aprendizaje, por lo que se puede revelar las fortalezas y debilidades del estudio, demostrado que tiene un impacto significativo en su desempeño. (Rossiter, 2016).

Como segunda variable Calidad de Servicio se manifiesta las siguientes definiciones, para los autores Zouari y Abdelhedi (2021), es fundamental para lograr las expectativas del cliente, siendo una comprobación interna que cada persona hace sobre sus necesidades para ver si se le ha prestado un servicio y predice si los clientes regresarán a la organización para realizar transacciones económicas o solicitar nuevos servicios.

La calidad del servicio se desarrolla en las perspectivas de los cliente o usuarios, basándose en la comprensión de lo que necesita el cliente y superando sus expectativas del usuario que tiene con respecto a un explícito servicio, Gaffar, et, al. ( 2018), de acuerdo con esta lógica, las personas que reciben servicios de calidad obtendrán una mejor satisfacción, para las instituciones públicas del Perú es necesario satisfacer las necesidades de los clientes, garantizando una calidad en el servicio, relacionado al marco de la Ley de Modernización del Estado, incluyendo ciertas características haciéndola única, entre ellas, la facilidad de uso del servicio, la rapidez en la atención y, lo más importante, el desempeño que permite al cliente solucionar el problema.

En relación a la importancia de calidad de servicio señaló que cuando un interesado adquiere un servicio o producto, este lo adapta a lo que necesitan, cuando se usa correctamente, se promueve una buena competitividad. (Solórzano y Aceves, 2013). Sin embargo, Ventura (2022), resalta que es importante la mejora de la calidad en su prestación de bienes y servicios para ayudar a cerrar la brecha. En otras palabras, las acciones de las instituciones estatales deben estar encaminadas a brindar servicios de calidad. Para ello,

deben tener un impacto positivo en la población, su bienestar y/o mejorar su calidad de vida.

Cárdenas (2019), Los estudios de calidad de servicio logran identificar cinco condicionantes, los cuales son: elementos tangibles, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Los elementos tangibles, se relacionan con los aspectos que impactan el sentido de la vista, teniendo en cuenta la infraestructura, aspecto del personal y equipamiento (Cuatrecasa, 2017). Con esta dimensión, se estima que la organización debe contar con edificios modernos, amplios y aireados para que los clientes estén satisfechos durante su estadía, además, el mobiliario debe ser moderno y atractivo para la organización, y también se debe asegurar que el personal de servicio para atención al usuario debe tener uniformes apropiados y tener una apariencia adecuada; por lo consiguiente tenemos el indicador equipamiento donde el autor Pérez (2021), hace referencia al suceso y consecuencia de equipar; proporcionar lo necesario para que alguien desarrolle una acción; la siguiente es facilidad de acceso.

Los aspectos de seguridad se relacionan con la precisión de la información que el personal de servicio le proporciona al usuario. Con información más confiable viene una mejor sensación de seguridad, por lo que deben tener buenas habilidades de comunicación y capacitación y comprender completamente las características de los productos y servicios. (Zapata, 2014). Entre las características que engloba la seguridad se tiene la confianza, profesionalismo y riesgo. Por lo que confianza significa esperar que la otra persona se comportó como se desea o espera, siendo la base principal en las relaciones interpersonales; la seguridad genera confianza. (Vive, 2015), seguidamente la autora Sarabia (2019), describe al profesionalismo como actitudes y comportamientos que ayudan a reflejar los paradigmas profesionales y finalmente CIIFEN (2022), define el riesgo como una consecuencia negativa a causa de una combinación de la probabilidad de una situación.

Las condiciones de confiabilidad tienen que ver con las características de las competencias que tienen los colaboradores para brindar información de

calidad y exacta (Zapata, 2014). Entre las características se tiene que la empresa debe cumplir con la motivación, interés y capacitación, Robbins y Judge (2017), definen a la motivación: “como un procedimiento que afecta la intensidad, dirección y la permanencia de los esfuerzos de una persona para lograr una meta”. (P.209); seguidamente el autor Pérez (2021) define la capacitación como una sucesión de actividades educativas enfocadas a aumentar el conocimiento, la habilidad y destreza de los colaboradores, su formación permite desempeñar mejor sus funciones, permitiendo adaptarse al constante cambio.

El aspecto de capacidad de respuesta está relacionado con la actividad de prestación del servicio en el menor tiempo posible. Para garantizar un servicio rápido, las organizaciones deben revisar sus diversos procesos y hacerlos flexibles. Entre las características tenemos rapidez, eficiencia y disposición. Seguidamente según el autor Maneme (2022) la eficiencia es la conexión entre lo que utilizara en el proyecto y sus resultados y finalmente los autores Pérez y Gardey (2017), describen a la disposición como el acto y resultado de disponer: decidir, ordenar o preparar algo, también puede ser la distribución u organización de los componentes de algo.

Finalmente, la empatía, estos son los aspectos subjetivos y carismáticos del servicio al usuario, es decir la atención personalizada, comprensión y amabilidad, etc. (Mariño, 2019). Desarrollar la empatía, primeramente, seleccionando personas con profesiones de servicio, capacitando de acuerdo a las necesidades de los clientes, y al mismo tiempo asegurando la disponibilidad de colaboradores con supervisión continua.

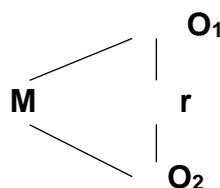
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Según Ramos et al (2020), argumentan que la investigación aplicada tiene la tarea de encontrar soluciones a los vacíos o problemas reales que enfrentamos en una organización. Por lo tanto, es aplicada, porque se utilizará para salvar el problema relacionado con la calidad de servicio que se presenta en la municipalidad de Sullana.

Hernández et al., (2014) este tipo de investigación está referida a decretando el grado de relación y similitud existente entre dos o más variables. No busca crear una explicación de causa y efecto de lo que sucedió, brindado solo pistas de las posibles causas de un evento. Es correlacional nuestra investigación porque tiene como propósito establecer la relación que tienen sus variables.



M: Muestra (169 colaboradores de la municipalidad).

O<sub>1</sub>: Variable 1: Gestión Administrativa.

O<sub>2</sub>: Variable 2: Calidad de Servicio.

r: Relación existente en ambas variables.

Aguilar (2016) citando a Hernández y Mendoza, (2008) menciona que el enfoque mixto muestra procedimientos críticos, empíricos y sistemáticos de investigación, involucrando la recolección y su análisis, además de su unificación y discusión vinculada, para la realización de deducciones en base a toda la información obtenida alcanzando así un mayor entendimiento. En este sentido, este proyecto tendrá un enfoque mixto debido a que la información será obtenida por medio de instrumentos y técnicas para luego ser clasificada, cuantificada y construida en modelos estadísticos además de recolectar y

ordenar la información según los objetivos marcados para poder comprender mejor la problemática utilizando las variables de estudio.

### **3.1.2. Diseño de investigación**

Según Hernández et al., citado por Criollo (2019), señala que los estudios no experimentales involucran la capacidad de evaluar estudios sin suposiciones, además, los datos recopilados se recolectan para analizar y encontrar estrategias para mejorar una buena investigación.

Hernández (2020), afirma que los modelos transversales o transaccionales aprendieron a recopilar datos al mismo tiempo, teniendo como propósito analizar su impacto, explicando las variables y dependencias que existen en un caso particular. Es transversal porque se analizará la relación de las variables en la municipalidad.

## **3.2. Variable y operacionalización**

### **Variable Dependiente: Gestión Administrativa**

#### **Definición conceptual:**

Gonzales (2020) plantea que la gestión administrativa es una variable en este estudio y está facultada para dirigir el conjunto de operaciones y actividades de una organización, orientando el conjunto de actividades, recursos y esfuerzos, formando gremios y dirigiendo operaciones a su vez actividades diversas, ayudan a anticipar la complejidad y poder alcanzar las metas establecidas.

#### **Definición Operacional**

Para examinar y medir la variable de Gestión administrativa se utilizaron 4 dimensiones, planificación, organización, dirección y control un total de 13 indicadores y como instrumento utilizamos el cuestionario con la escala de Likert, con la escala de Likert, se realizará el análisis a nuestra población conformada por una muestra de 169 colaboradores y una guía de entrevista al encargado de la Municipalidad Provincial de Sullana.

**Indicadores:**

- Planificación (misión, visión, valores y objetivos)
- Organización (estructura orgánica, ROF y puesto de trabajo)
- Dirección (liderazgo, motivación y comunicación)
- Control (evaluación, supervisión y retroalimentación)

**Escala de medición:**

Se utilizará la escala de medición LIKERT: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1); para un total de 51 preguntas.

**Variable Independiente: Calidad de Servicio****Definición conceptual:**

Para los autores Zouari y Abdelhedi (2021), La calidad del servicio es fundamental para lograr las expectativas del cliente, siendo una comprobación interna que cada persona hace sobre sus necesidades para ver si se le ha prestado un servicio y predice si los clientes regresarán a la organización para realizar transacciones económicas o solicitar nuevos servicios.

**Definición Operacional**

Para examinar y medir la variable de calidad de servicio se utilizaron 5 dimensiones, elementos tangibles, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía con un total de 15 indicadores y como instrumento utilizamos el cuestionario con la escala de Likert, con la escala de Likert, se realizará el análisis a nuestra población conformada por una muestra de 169 colaboradores y una guía de entrevista al encargado de la Municipalidad Provincial de Sullana.

**Indicadores:**

- Elementos tangibles (infraestructura, aspecto del personal y equipamiento)
- Seguridad (confianza, profesionalismo y riesgos)
- Confiabilidad (impulsar, interés y capacitaciones)

- Capacidad de Respuesta (rapidez, eficiencia y disposición)
- Empatía (atención personalizada, comprensión y amabilidad)

### **Escala de medición**

Se utilizará la escala de medición LIKERT: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1); para un total de 51 preguntas.

## **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

### **3.3.1. Población:**

Ventura (2017), señala a la población como un conjunto de elementos donde contienen varios rasgos para distinguirlo en su grupo del fenómeno en estudio. Nuestra población se conformó por un total de 300 trabajadores siendo nombrados y contratados del municipio de Sullana, 2022.

### **3.3.2. Muestra:**

Hernández y Mendoza (2018) define una muestra como un subgrupo del cual se recolectan datos de investigación, los cuales serán utilizados para complementar los resultados obtenidos de la presentación realizada en campo. Y esta estuvo conformada por ciento sesenta y nueve colaboradores administrativos de dicha institución, correspondientes a su oficina principal.

Malhotra (2019) Cabe recalcar que en una muestra aleatoria simple es parte del universo teniendo una probabilidad de selección, así como toda muestra posible de un tamaño dado tiene igual probabilidad de selección. Esto significa que cada componente se elige independientemente de los demás, de lo contrario, se tomara de un marco aleatorio utilizando la media aleatoria.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Consideramos la encuesta como un método, el autor Sanabria (2018) lo manifiesta como un método que lo ayuda a recolectar datos importantes a través de una encuesta que conduce directamente a un grupo predefinido de personas, donde los datos se asocian a una serie de preguntas enfocadas al estudio. Como herramientas, se considerará la de Ñaupas et al. (2014), indicando que el cuestionario es un método de encuesta que nos ayuda a crear y agrupar

sistemas de preguntas escritas relacionadas con las hipótesis, variables y medidas de ese estudio.

Por otro lado, el autor Lerma (2016) da a conocer que la entrevista es una técnica fundamental porque hay interacción entre el entrevistado y el recolector de la investigación, ya sea virtual o personal. El entrevistador toma notas de todas las respuestas y recopila más información al observar las respuestas de los encuestados. Considerando como instrumento Troncoso y Amaya (2016), señala que la guía de la entrevista cumple un papel vital en la realización de la investigación del municipio de Sullana, permitiéndonos implementar estrategias a través de los pasos y técnicas necesarias para lograr nuestros objetivos de investigación.

### **3.5. Procedimientos**

Para la presente investigación, se diseñó una encuesta para las dos variables: Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, con la fecha de la aplicación de los instrumentos seleccionados para este estudio. Se emplearon dos cuestionarios para la recolectar datos, es decir, uno para cada variable. Luego se envió un enlace al formulario de Google, con datos recopilados tanto de la encuesta como de los usuarios que respondieron. Así mismo se elaboró una guía de entrevista con preguntas con la finalidad de usarse en la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En cuanto a los datos cuantitativos en el estudio, se realizó una encuesta en la utilizamos un programa estadístico llamado SPSS 27 el cual ayudó a obtener la base de datos y procesar la información mediante tablas y gráficos, para agregar los resultados de la herramienta Excel, fue muy útil pudiendo optimizar los datos obtenidos después de usar la metodología, por lo que se utiliza para procesar la información recopilada para su correcto análisis e interpretación.

En cuanto a los datos cualitativos, se recogen en entrevista y se ordenaron según los objetivos marcados para comprender mejor los problemas de la empresa utilizando las variables de nuestra investigación.

**Tabla 1.**

*Análisis de fiabilidad del instrumento de investigación*

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>V1= Gestión Administrativa</b>	,892	24
<b>V2= Calidad de servicio</b>	,905	27
<b>TOTAL</b>	,950	51

En la tabla 1, logramos observar que ambas variables tienen consistencia de confiabilidad muy buena y elevada, por ello en la variable Gestión Administrativa tiene un alfa de Cronbach de 0.892 con 24 ítems y la variable Calidad de Servicio tiene un alfa de Cronbach de 0.905 con 27 ítems.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los autores Piña y Aguayo (2017), argumentan que el campo del estudiante o la finalización de una tesis u otra investigación académica será un prerrequisito muy importante en su formación académica, y para ello el investigador debe comprender que para prepararse para un buen estudio, dedicación, revisión y análisis textual. Y la responsabilidad, algunas ideas de los autores respetados a través de los valores morales, porque no podemos convertir a los teóricos. Esta teoría es nuestra teoría. Considerando lo mencionado, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos éticos para realizar un buen análisis en el estudio, ya que el primer principio es la validez de los criterios fijados en la visualización de los estudios. De forma objetiva, los resultados se presentan con objetividad en cuanto a los efectos de las dos variables y, por otro lado, con veracidad, ya que los resultados obtenidos no son sesgados, engañosos y respetan la privacidad de los trabajadores entrevistados.

## **IV. RESULTADOS**

En el vigente capítulo se establecerán los resultados estadísticos alcanzados a través de la encuesta aplicada a 169 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, presentando por medio de la aplicación de

tablas representando así los objetivos específicos y el objetivo general, la primera se muestra un análisis descriptivo evidenciando la frecuencia y porcentaje, y la siguiente que corresponde al análisis que maneja el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Asimismo, se adicióno la contrastación de las hipótesis.

#### 4.1. INFORME DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

**4.1.1. Con respecto al objetivo específico 1:** *Establecer la relación de la planificación y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.*

**Tabla 2.**

*Resultados descriptivos de la planificación y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.*

Planificación	Escala de alternativas											
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En Desacuerdo		Muy en desacuerdo		Total	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		( $\Sigma$ )	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Considera que la misión está enfocada en brindar un servicio de calidad a la población	13	7.7	117	69.2	33	19.5	6	3.6	0	0.0	169	100%
2. Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización	11	6.5	122	72.2	32	18.9	4	2.4	0	0.0	169	100%
3. Considera usted que la visión está acorde con los objetivos que la empresa espera	15	8.9	131	77.5	19	11.2	4	2.4	0	0.0	169	100%
4. Los valores de su empresa lo distinguen de su competencia	25	14.8	111	65.7	27	16.0	6	3.6	0	0.0	169	100%
5. Los valores de su empresa ayudan a definir un comportamiento de trabajo cuando usted no está presente	0	0.0	150	88.8	3	1.8	16	9.5	0	0.0	169	100%

6. Los objetivos son conscientes con la realidad de la municipalidad	32	18.9	120	71.0	0	0	16	9.5	1	0.6	169	100%
7. Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la Municipalidad.	20	11.8	104	61.5	32	18.9	13	7.7	0	0	169	100%

En la Tabla 02; se logra evidenciar que las preguntas de la dimensión 01: Planificación son pertenecientes a la Variable dependiente denominada: Gestión administrativa relacionada con la Variable independiente: Calidad de servicio se observa que el 69.2 % de los colaboradores está de acuerdo que la misión está enfocada en ofrecer un servicio de calidad a la comunidad, el 72.2% está de acuerdo que se siente motivado por la misión y propósito de la institución, el 77.5% está de acuerdo que la visión está acorde con los objetivos que la empresa espera, el 65.7% está de acuerdo que los valores de su empresa lo distinguen de su competencia, el 88.8% está de acuerdo que los valores de su empresa ayudan a definir un comportamiento de trabajo cuando usted no está presente, el 71.0% está de acuerdo que los objetivos son conscientes con la realidad de la municipalidad y el 61.5% está de acuerdo que tu trabajo contribuye a los objetivos de la Municipalidad.

**Contrastación de la Hipótesis específica 1:** *La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.*

**Tabla 3.**

*Prueba de correlación de Spearman: La planificación y Calidad de servicio.*

Rho de Spearman		V1D1: Planificación	V2= Calidad de servicio
<b>V1D1: Planificación</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,640**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
<b>V2= Calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación	,640**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

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

Respecto a la tabla 03, evidenciamos la relación significativa entre la planificación con la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022; donde la correlación de Spearman es 0,640, siendo una correlación positiva moderada, donde ( $p < .000$ ) aceptando la primera hipótesis específica.

**4.1.2. Con respecto al objetivo específico 02:** *Analizar la relación de la organización y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.*

**Tabla 4.**

*Resultados descriptivos de la organización y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.*

Organización	Escala de alternativas											
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En Desacuerdo		Muy en desacuerdo		Total	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		$(\Sigma)$	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
8.La función organizativa de la organización ayuda a lograr las metas y objetivos institucionales	17	10.1	102	60.4	29	17.2	21	12.4	0	0.0	169	100%
9. Las actividades y tareas son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo.	0	0.0	86	50.9	33	19.5	50	29.6	0	0.0	169	100%
10.Cree usted que los documentos normativos de gestión colaboran en desarrollar de manera ordenada sus funciones	32	18.9	129	76.3	0	0.0	8	4.7	0	0.0	169	100%
11. Considera Ud. que los colaboradores tienen clara las funciones generales y específicas de la municipalidad	15	8.9	90	53.3	40	23.7	23	13.6	1	0.6	169	100%

12. Cree que la Municipalidad promueve puestos de trabajo para optimizar la calidad del servicio.	89	52.7	80	47.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	169	100%
---------------------------------------------------------------------------------------------------	----	------	----	------	---	-----	---	-----	---	-----	-----	------

La Tabla 04, se logra evidenciar que las preguntas de la dimensión 02: Organización son pertenecientes a la Variable dependiente denominada: Gestión administrativa relacionada con la Variable independiente: Calidad de servicio, donde observamos que el 60.4% de las personas encuestadas están de acuerdo que la función organizativa de la organización ayuda a lograr las metas y objetivos, el 50.9% está de acuerdo que las actividades y tareas son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo, el 76.3% está de acuerdo que los documentos normativos de gestión colaboran en desarrollar de manera ordenada sus funciones, el 53.3% está de acuerdo que los colaboradores tienen clara las funciones generales y específicas de la municipalidad y el 47.3% está de acuerdo que la Municipalidad promueve puestos de trabajo para optimizar la calidad del servicio.

**Contrastación de la Hipótesis específica 02:** *La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022*

**Tabla 5.**

*Prueba de correlación de Spearman: La Organización y Calidad de servicio*

<b>Rho de Spearman</b>		<b>V1D2: Organización</b>	<b>V2= Calidad de servicio</b>
<b>V1D2: Organización</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
<b>V2= Calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

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

Respecto tabla 05, evidenciamos que la organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022; por lo que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,786, es una alta correlación positiva, donde ( $p < .000$ ) admitiendo la segunda hipótesis específica.

**4.1.3. Con respecto al objetivo específico 03:** *Diagnosticar la relación de la dirección y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.*

**Tabla 6.**

*Resultados descriptivos de la dirección y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.*

Dirección	Escala de alternativas											
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En Desacuerdo		Muy en desacuerdo		Total	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		$(\Sigma)$	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13. Cree Ud. que el tipo de liderazgo que emplea para sus colaboradores es el adecuado	75	44.4	82	48.5	7	4.1	5	3	0	0.0	169	100%
14. Cree que los responsables de las áreas ejercen liderazgo en el personal para el cumplimiento de los objetivos y metas de la municipalidad	18	10.7	90	53.3	39	23.1	17	10.1	5	3.0	169	100%
15. Considera usted que la institución brinda un plan o estructura motivacional al colaborador para el mejor desempeño de sus trabajadores	24	14.2	89	52.7	36	21.3	10	5.9	10	5.9	169	100%
16. Los colaboradores de la municipalidad muestran motivación	21	12.4	100	59.2	25	14.8	23	13.6	0	0.0	169	100%

en el cumplimiento  
de sus funciones

17. Se le brinda al personal la suficiente confianza para expresar sus comentarios ya sean laborales o personales	<b>25</b>	14.8	<b>85</b>	50.3	<b>27</b>	16.0	<b>32</b>	18.9	<b>0</b>	0.0	<b>169</b>	100%
18. Considera Ud. el uso de estrategias de integración para mejorar la comunicación en los colaboradores	<b>10</b>	5.9	<b>126</b>	74.6	<b>22</b>	13.0	<b>10</b>	5.9	<b>1</b>	0.6	<b>169</b>	100%

La Tabla 06, se logra evidenciar que las preguntas de la dimensión 03: Dirección son pertenecientes a la Variable dependiente denominada: Gestión administrativa relacionada con la Variable independiente: Calidad de servicio, donde visualizamos que el 48.5% está de acuerdo que el tipo de liderazgo que emplea para sus colaboradores es el adecuado, el 53.3% está de acuerdo que los responsables de las áreas ejercen liderazgo en el personal para el cumplimiento de los objetivos y metas de la municipalidad, el 52.7% está de acuerdo que la institución brinda un plan o estructura motivacional al colaborador para el mejor desempeño de sus trabajadores, el 59.2% está de acuerdo que los colaboradores de la municipalidad muestran motivación en el cumplimiento de sus funciones, el 50.3% está de acuerdo que se le brinda al colaborador la suficiente confianza para decir sus comentarios ya sea en el ámbito personal o laboral y finalmente el 74.6% está de acuerdo que el uso de estrategias de integración para mejorar la comunicación en los colaboradores.

**Contrastación de la Hipótesis específica 3:** *La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.*

**Tabla 7.**

*Prueba de correlación de Spearman: La Dirección y Calidad de servicio*

		Rho de Spearman	
		V1D3: Dirección	V2= Calidad de servicio
<b>V1D3: Dirección</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,927**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
<b>V2= Calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación	,927**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

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

Respecto tabla 07, evidenciamos que se acepta la tercera hipótesis específica, donde la dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores del Municipio Provincial de Sullana, 2022, con una correlación positiva muy alta de 0,927, donde ( $p < .000$ )

**4.1.4. Con respecto al objetivo específico 04:** *Evaluar la relación del control y calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.*

**Tabla 8.**

*Resultados descriptivos del control y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.*

Control	Escala de alternativas											
	Muy de acuerdo (5)		De acuerdo (4)		Indeciso (3)		En Desacuerdo (2)		Muy en desacuerdo (1)		Total ( $\Sigma$ )	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
19. Considera que la Municipalidad evalúa constantemente al personal	10	5.9	103	60.9	35	20.7	16	9.5	5	3.0	169	100%

20. La municipalidad realiza evaluación y control sobre la prestación de servicio que ofrece los colaboradores	0	0.0	86	50.9	48	28.4	30	17.8	5	3.0	169	100%
21. Consideras que las herramientas de supervisión efectuadas son adecuadas para mejorar el desempeño del personal	61	36.1	107	63.3	1	0.6	0	0.0	0	0.0	169	100%
22. Con qué frecuencia se monitorea las actividades de los colaboradores	27	16	82	48.5	42	24.9	18	10.7	0	0.0	169	100%
23. Considera que los colaboradores de la municipalidad realizan una adecuada retroalimentación de sus actividades al cumplir con las metas establecidas.	22	13	103	60.9	27	16	16	9.5	1	0.6	169	100%
24. Crees que es necesario hacer una retroalimentación en los colaboradores para la mejora del desempeño laboral	17	10.1	114	67.5	26	15.4	11	6.5	1	0.6	169	100%

La Tabla 08, se logra evidenciar que las preguntas de la dimensión 04: Control son pertenecientes a la Variable dependiente denominada: Gestión administrativa relacionada con la Variable independiente: Calidad de servicio, donde se observa que el 60.9% de los encuestados está de acuerdo que la Municipalidad evalúa constantemente al personal, el 50.9% está de acuerdo que la municipalidad realiza evaluación y control sobre la prestación de servicio que ofrece los colaboradores, el 63.3% está de acuerdo que las herramientas de supervisión efectuadas son adecuadas para mejorar el desempeño del personal, el 48.5% está de acuerdo con qué frecuencia se monitorea las actividades de los colaboradores, el 60.9% está de acuerdo que los colaboradores de la municipalidad realizan una adecuada retroalimentación de sus actividades al cumplir con las metas establecidas y finalmente el 67.5% está de acuerdo que es necesario hacer una retroalimentación en los colaboradores para la mejora del desempeño laboral.

**Contrastación de la Hipótesis específica 04:** *El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022*

**Tabla 9.**

*Prueba de correlación de Spearman: El control y Calidad de servicio*

		<b>Rho de Spearman</b>	
		<b>V1D4: Control</b>	<b>V2= Calidad de servicio</b>
<b>V1D4: Control</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
<b>V2= Calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

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

Respecto tabla 09, evidenciamos que el grado de relación entre control y calidad de servicio donde el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,781, demostrando así una correlación positiva alta, visualizando ( $p < .000$ ) es decir que se acepta la cuarta hipótesis específica.

**4.1.5. Con respecto al objetivo general:** *Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022*

**Contrastación de la Hipótesis General**

**H.1:** Existe relación significativamente entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022

**H.0:** No existe relación significativamente entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.

**Tabla 10***Prueba de correlación de Spearman: Gestión administrativa y Calidad de servicio*

		<b>Rho de Spearman</b>		
			<b>V1= Gestión Administrativa</b>	<b>V2= Calidad de servicio</b>
<b>V1= Gestión Administrativa</b>	Coeficiente de correlación		1,000	,973**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		169	169
<b>V2= Calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación		,973**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		169	169

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

Respecto tabla 11, evidenciamos que coeficiente de correlación de Spearman es 0,973, es una correlación positiva muy alta, donde ( $p < .000$ ) lo que se observa que se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula) y se acepta la hipótesis de investigación, quiere decir que se va a emplear pruebas no paramétricas cuyos datos no tienen una distribución normal.

## **GUÍA DE ENTREVISTA:**

La presente entrevista pretende recoger información sobre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Sullana. Es importante que tenga conocimiento que no existe respuestas correctas, es por ellos que se pide su respuesta dependiendo su apreciación.

### **Ítems de la guía de entrevista**

#### **1. La municipalidad cumple con las actividades estipuladas en el plan estratégico**

La municipalidad si cumple con la responsabilidad del desarrollo del Plan Estratégico Institucional basándose particularmente en la planificación y gestión, en forma de varias capacitaciones y seminarios, entrevistas con funcionarios y asesoría personal para gerentes, subgerentes, coordinadores y asesores en diversas áreas organizacionales del municipio.

#### **2. La municipalidad brinda un plan o estructura donde motive a los colaboradores en el aumento de su desempeño laboral**

La municipalidad de Sullana si motiva a sus colaboradores de la siguiente manera:

- Capacitaciones a los nuevos integrantes.
- Campeonatos de Fútbol masculino y femenino entre las áreas de la Organización.
- Reuniones para dar a conocer las decisiones de gerencia y escuchar sus opiniones.

#### **3. Los documentos normativos de gestión colaboran en desarrollar de manera ordenada de sus funciones de la municipalidad**

Si colabora en desarrollar de manera ordenada sus funciones, ya que por medio de los documentos normativos los colaboradores pueden informarse acerca de las funciones de cada oficina, y se encuentran todos los cargos a nivel de cada área ayudando a llevar una estructura organizacional.

#### **4. La municipalidad cuenta con un plan operativo bien establecido que ayuda a cumplir con los objetivos**

Si cuenta con un plan operativo establecido donde se encuentras todas las actividades que se van a realizar.

**5. Considera usted que las herramientas de supervisión que realiza son las adecuadas para mejorar el desempeño del personal**

La municipalidad evalúa el desempeño de sus colaboradores mediante el método de observación, se tiene en cuenta la manera de atender a los ciudadanos o contribuyentes y la forma en como ejecutan sus actividades, considero que es la forma adecuada de poder supervisar el desempeño del personal y ver la calidad de servicio que se está brindando.

**6. Considera usted que la comunicación que transmiten los trabajadores es correcta**

La comunicación organizacional dentro del municipio de Sullana es regular, ya que la unidad entre los miembros es escasa, a veces hay ciertas confrontaciones entre compañeros de trabajo y se maneja un ambiente tenso; sin embargo, se tiene en cuenta la opinión de los colaboradores en las reuniones programadas por lo que la municipalidad también cuentan con un espacio de trabajo saturado con personal y con escasos recursos para el desarrollo de las actividades de la empresa, lo que puede ocasionar la falta de motivación, baja productividad y desempeño de los colaboradores de la institución; también cuenta con un trato amable a los cliente.

**7. Cada cuánto tiempo hacen capacitaciones para mejorar las habilidades blandes de sus colaboradores**

Las capacitaciones hacia los colaboradores de la municipalidad son cada 6 a 7 meses, particularmente no se brindan con fechas exactas, a veces son cada 1 año, esto dependerá de los gerentes y de cada área.

**8. La Municipalidad maneja estándares de atención al usuario para garantizar el mejor servicio**

Atención al Usuario si realiza a través de la recepción de los documentos, registro, foliación, clasificar y distribuir los documentos de acuerdo a la competencia de los órganos y/o áreas para su respectiva atención.

**9. La municipalidad ha establecido objetivos relacionales con la calidad de servicio**

Si tiene fines relacionados con la calidad de los servicios públicos, donde promueve la prestación de servicios públicos adecuados y de calidad, fijando como fin supremo el desarrollo integral, sustentable y armónico del territorio

local; realizar un servicio comunitario local influyente; institucionalizar; un buen clima institucional de trabajo en equipo por el bien común que garantice la legitimidad del proceso.

**10. La municipalidad brinda una supervisión directa que permita mejorar la atención oportuna**

Si se realiza una supervisión directa a través del método de observación, donde se tiene en cuenta la manera en cómo ejecutan sus actividades permitiendo así poder mejorar la atención a los ciudadanos o contribuyentes.

## V. DISCUSIÓN

El primer objetivo: Establecer la relación de la planificación y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022; se contrasta con los autores Basantes y Espinoza (2019), que tuvieron como conclusión que los procesos administrativos juegan un papel significativo en la actividad y cumplimiento de las expectativas del cliente, incluso de que es posible lograr la calidad del servicio, con un alto nivel para los clientes existiendo una relación entre estas dos variables. Asimismo, Valencia y Pérez (2014), considera a la planificación como prioridades a la hora de realizar tareas y el cumplimiento de sus metas. Además, según el autor Westreicher (2021), manifiesta que la planificación es una serie de acciones a realizar para alcanzar determinados objetivos, planes que permita a los colaboradores identificarse con su gobierno local por el bien de la gestión municipal.

En cuanto a los resultados, cuya investigación cuenta con una correlación de 0.640 lo cual indica que es una correlación positiva moderada, es decir la planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022. Aquella información es reforzada por la guía de entrevista puesto que la municipalidad si cumple con la responsabilidad del desarrollo del Plan Estratégico Institucional basándose particularmente en la planificación y gestión, en forma de varias capacitaciones y seminarios, entrevistas con funcionarios y asesoría personal para gerentes, subgerentes, coordinadores y asesores en diversas áreas organizacionales del municipio.

Del mismo modo, el coeficiente de  $Rho = 0,640$  y  $sig = p < .000$  lo cual permitió aceptar la primera hipótesis específica, es decir, si existe la relación entre la planificación y calidad de servicio.

Respecto al segundo objetivo: Analizar la relación de la organización y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022; aquellos resultados son reforzados por Ruiz (2020) destacando que su investigación es en su mayoría positiva y bien enfocada, con el 80% de los resultados apuntando a la calidad de los servicios públicos, como el desarrollo del carácter, la satisfacción de los deseos de los clientes, enfatizando

el conocimiento y la capacidad de respuesta, la confiabilidad y otros; el 20% restante de los encuestados mencionaron que es muy importante para ellos tener buenas políticas internas en todos los departamentos que aseguren una excelente atención al cliente; asimismo tenemos a Roldán (2020), describiendo la Organización como una estructura organizada donde personas con diferentes roles, responsabilidades o posiciones coexisten e interactúan para lograr un objetivo particular, Además; Valencia y Pérez (2014), señala a la organización por medio de tareas necesarias para cumplir el objetivo.

En cuanto a los resultados, cuya investigación cuenta con una correlación de Spearman es 0,786, lo cual indica que es una correlación positiva moderada, es decir la organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022. Aquella información es reforzada por la guía de entrevista donde nos indicaron que los documentos normativos de gestión colaboran en desarrollar de manera ordenada de sus funciones de la municipalidad, ya que pueden informarse acerca de las funciones de cada oficina, y se encuentran todos los cargos a nivel de cada área ayudando a llevar una estructura organizacional.

Del mismo modo, el coeficiente de Rho= 0,640 y sig=  $p < .000$  lo cual permitió aceptar la segunda hipótesis específica, es decir, si existe la relación entre la organización y calidad de servicio.

Respecto al tercer objetivo: Diagnosticar la relación de la dirección y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022; este resultado coincide con el aporte de Valladolid (2021) donde los resultados fueron analizados, interpretados y discutidos, considerando necesario fortalecer el alcance de la gestión del conocimiento y la calidad de los servicios. Igualmente, Valencia y Pérez (2014), resalta que la dirección se enfoca en los empleadores en motivar, comunicar, delegar y el liderar.

En cuanto a los resultados, cuya investigación cuenta con una correlación de 0,927 lo cual indica que es una correlación positiva alta, es decir la dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, está información es asegurada por la guía de entrevista, la municipalidad cuenta con un plan operativo bien

establecido que ayuda a cumplir con los objetivos donde se encuentran todas las actividades que se van a realizar.

Del mismo modo, el coeficiente de  $Rho = 0,927$  y  $sig = p < .000$  lo cual permitió aceptar la tercera hipótesis específica, es decir, si existe la relación entre la dirección y calidad de servicio

Respecto al cuarto objetivo: Evaluar la relación del control y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022, bajo la perspectiva de Ruiz (2020), destacando que su investigación es en su mayoría fue positiva y bien enfocada, con el 80% enfocándose en la calidad de los servicios públicos, como el desarrollo del carácter, la satisfacción de los deseos de los clientes, enfatizando el conocimiento y la capacidad de respuesta, la confiabilidad y otros; el 20% a la importancia de tener buenas políticas internas en todos los departamentos que aseguren una excelente atención al cliente. Y, sin embargo; Valencia y Pérez (2014), señala al control como el desarrollo que se debe cumplir con la medición de las actividades.

Del mismo modo los resultados de  $0,781$ , lo cual indica que es una correlación positiva alta, es decir la dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, esta información es asegurada por la guía de entrevista, la municipalidad evalúa el desempeño de sus colaboradores mediante el método de observación, se tiene en cuenta la manera de atender a los ciudadanos o contribuyentes y la forma en como ejecutan sus actividades, considero que es la forma adecuada de poder supervisar el desempeño del personal y ver la calidad de servicio que se está brindando.

Del mismo modo, el coeficiente de  $Rho = 0,781$  y  $sig = p < .000$  lo cual permitió aceptar la cuarta hipótesis específica, es decir, si existe la relación entre el control y calidad de servicio

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022; ; aquella opinión es reforzada por Vega (2022); que concluye que en su primera variable es de grado bajo con un 42%, sin embargo, un 45% representando un grado bajo en la calidad de servicio, asimismo presenta una gran conexión positiva en sus variables de

estudio, mostrando un bajo nivel de coeficiente Rho de Spearman dado un 0,784 y con un grado de significancia igual a 0,000; apostándose la hipótesis alternativa y rechazando la H<sub>0</sub>; bajo la perspectiva de Castañeda & Vásquez, (2016), señalan que la gestión administrativa es un procedimiento característico enfocado en planificar, organizarlo, implementar y el control, de una tarea realizada para determinar y lograr metas establecidas utilizando personas y otros recursos; estos aportes coinciden con Münch (2018), resalta que es un proceso específico mediante el cual se establecen las acciones de planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar, llevando a cabo para la toma de decisiones y lograr objetivos trazados con apoyo humano y otros recursos; bajo la apreciación de Zouari y Abdelhedi (2021), señalan que la calidad de servicio es fundamental para lograr las expectativas del cliente, siendo una comprobación interna que cada persona hace sobre sus necesidades para ver si se le está prestando un servicio adecuado y predice si los clientes regresarán a la organización, por otra parte Gaffar (2018), indica que se desarrolla en la mente de los consumidores, basándose en la comprensión de lo que se necesita y superando las expectativas del usuario.

En cuanto los resultados la investigación cuenta con el coeficiente de correlación de Spearman es 0,973; es decir; que es positiva muy alta, donde ( $p < .000$ ) donde se rechaza la H<sub>0</sub> (Hipótesis nula) y se acepta la hipótesis de la investigación, mostrando que se empleara pruebas no paramétricas cuyos datos no tienen una distribución normal.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se llegó a la conclusión que la planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman es de 0.640. La municipalidad si cumple con la responsabilidad del desarrollo del Plan Estratégico Institucional basándose particularmente en la planificación y gestión, en forma de varias capacitaciones y seminarios, entrevistas con funcionarios y asesoría personal para gerentes, subgerentes, coordinadores y asesores en diversas áreas organizacionales del municipio.
2. Se concluye que la organización se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad Sullana, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es 0,786. Los documentos normativos de gestión colaboran en desarrollar de manera ordenada de sus funciones de la municipalidad, ya que pueden informarse acerca de las funciones de cada oficina, y se encuentran todos los cargos a nivel de cada área ayudando a llevar una estructura organizacional.
3. En La relación entre la dirección y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad provincial de Sullana es positiva y moderada, manifestando mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,927, el cual sostuvo un resultado de 0,588. Esto refleja que la dirección se relaciona con calidad de servicio dado que la municipalidad cuenta con un plan operativo bien establecido que ayuda a cumplir con los objetivos donde se encuentran todas las actividades que se van a realizar.
4. Se concluyó que el control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es 0,781. Asimismo, en la municipalidad evalúan a los colaboradores mediante el método de observación, se tiene en cuenta la manera de atender a los ciudadanos o contribuyentes y la forma en como ejecutan sus actividades, considero que es la forma adecuada de poder supervisar el desempeño del personal y ver la calidad de servicio que se está brindando.

5. La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad provincial de Sullana, su coeficiente de correlación de Spearman es 0.973. El municipio maneja estándares de atención al usuario para garantizar el mejor servicio posible, lo cual se realiza mediante la recepción de documentos, registro, fijación, clasificación y distribución de acuerdo con la autoridad de la institución y/o las áreas de interés correspondientes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Realizar una lluvia de ideas haciendo partícipes a los colaboradores para lograr que se sientan identificados con la institución y obtener un mejor desempeño en la realización de sus actividades; obteniendo un mejor ambiente laboral y lo realizaran con mayor eficacia.
2. Realizar una lista de las tareas a realizar y asignarlas en función de las capacidades y habilidades que posee cada trabajador, con el fin de que tengan conocimiento de las actividades a realizar esto ayuda a cumplir con el plan estratégico y mejora la coordinación de la municipalidad.
3. Se recomienda revisar constantemente los procesos de servicio al cliente, asimismo preparar extensivas capacitaciones hacia los colaboradores donde implementamos dinámicas de programas, incluyendo actividades de motivación, asimismo mejorar la conducta de los colaboradores.
4. Se recomienda realizar un seguimiento de progreso de cada trabajador asimismo determinar si disponen de los medios suficientes y adecuados para desarrollar su trabajo, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los planes.
5. Mejorar la gestión administrativa teniendo en cuenta los procesos administrativos y de esta manera los colaboradores brinden un servicio eficiente a los usuarios, proporcionando a cada uno, una copia de cada estándar de gestión para que comprenda qué funciones está desempeñando. y seguir realizando el monitoreo de las actividades que desarrollen.

## **VIII. PROPUESTA**

Propuesta para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sullana, 2022.

### **8.1. Introducción**

Actualmente se presta mucha atención a la adecuada gestión y consecución de los objetivos fijados, así como a la correcta planificación, con la participación democrática de los trabajadores, también se realizan actividades de acuerdo con la estructura funcional establecida, lo que incide en los objetivos fijados por la gestión administrativa.

En el Municipio de Sullana, falta un proceso efectivo de atención al cliente, carece de capacidades de acción oportuna, la falta de acción oportuna, el talento con habilidad interpersonal necesaria, y la carga de trabajo resultaron demoras en el servicio a los usuarios. Todo esto anteriormente provocaba serias dificultades en la gestión de la institución, inconsistencia en metas, tareas, estrategias, algunas de las cuales se manifestaban en mala calidad del servicio e insatisfacción de la comunidad local, que debían ser cambiadas a tiempo; es necesario capacitar a los empleados para lograr los objetivos y así las organizaciones puedan garantizar una alta calidad de servicio.

### **8.2. Objetivo de la Propuesta**

Diseñar una propuesta para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sullana, 2022.

### **8.3. Justificación**

Respecto a los resultados obtenidos en los estudios antes mencionados, la existencia de una correlación positiva entre las variables de estudio, se considera fundamental aplicar estrategias para mejorar la gestión administrativa, relacionando a todos sus procesos administrativos que realiza la organización, para así mejorar la capacidad de desempeño en la solución de problemas, de cada trabajador para poder conseguir una buena prestación de calidad de servicio.

Dichos lineamientos se dirigen a la implementación de estrategias de gestión administrativa con el fin de mejorar el servicio que brinda la municipalidad.

#### **8.4. Estrategias de gestión administrativa:**

- 1.- Especificar la estructura orgánica para que las actividades sean realizadas en el tiempo establecido por quienes estén mejor capacitados.
- 2.- Elaborar un plan de acción preciso para los colaboradores y establecer los metas específicos.
- 3.- Medidas para proporcionar retroalimentación y dirección a los colaboradores para que tengan conocimiento de los objetivos a alcanzar.

#### **8.5. Desarrollo de las estrategias de gestión administrativa:**

**Estrategia Nº.01:** Especificar la estructura orgánica para que las actividades sean realizadas en el tiempo establecido por quienes estén mejor capacitados.

- a) Descripción:** Asignar responsabilidades dentro del equipo para mejorar la capacidad de cada uno.
- b) Indicadores:**
  - Tiempo promedio en alcanzar las actividades encomendadas.
  - Número de colaboradores de la institución.
- c) Metas:**
  - Realizar de la mejor manera las actividades encomendadas.
  - Aumentar el desempeño laboral de cada trabajador.
- d) Tácticas:**
  - Distribuir equitativamente las actividades entre el grupo de trabajo.
  - Asignar al personal encargado con capacidad de liderazgo para las supervisiones de las tareas.
- e) Programas o actividades:**
  - Supervisar cada tarea asignada.
  - Identificar habilidades antes de asignar los equipos de trabajo.
  - Fijar límites de tiempo para cada meta.
  - Establecer un cronograma de acciones cada mes.

**f) Cronograma de actividades:**

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Supervisar cada tarea asignada																
Identificar habilidades antes de asignar los equipos de trabajo.																
Fijar límites de tiempo para cada meta.																
Establecer un cronograma de acciones cada mes																

**g) Presupuesto:**

En la estrategia 01 no es necesario realizar un presupuesto puesto de que las actividades no requieren de gastos.

**h) Viabilidad:**

La distribución de las tareas asignadas debe estar acorde a las capacidades de cada colaborador, es importante realizar una adecuada repartición de actividades para que se pueda realizar de la mejor manera sin ningún tipo de complicación, así mismo es necesario asignar un responsable para que se encargue del seguimiento de ellas.

**Estrategia N°.02:** Elaborar un plan de acción preciso para los colaboradores

**a) Descripción:** Incitar a que todos participen en el desarrollo de los planes y se utilizó la metodología SMART para establecer objetivos.

**b) Indicador:**

- Número de colaboradores que participan en la metodología SMART
- Evaluación de la actividad

**c) Metas:**

- Aumentar el conocimiento acerca de lo que se desea alcanzar a través de los objetivos de la municipalidad.
- Obtener los resultados esperados o fijados.

**d) Tácticas:**

- Fijar de manera correcta los objetivos es clave para conseguir el propósito del proyecto.

- Definir metas precisas de, a corto, mediano y largo plazo.

**e) Programas o actividades:**

- Identificar los posibles errores de los trabajadores para mejorar.
- Evaluar las metas que han sido alcanzadas.
- Promover el desarrollo gradual en cada una de las metas.
- Diseñar metas y objetivos realistas.

**f) Cronograma de actividades:**

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar los posibles errores de los trabajadores para mejorar																
Evaluar las metas que han sido alcanzadas																
Promover el desarrollo gradual en cada una de las metas																
Diseñar metas y objetivos realistas																

**g) Presupuesto:**

En la estrategia 02 no es necesario realizar un presupuesto puesto de que las actividades no requieren de gastos.

**Viabilidad:**

Tener objetivos medibles, realistas y precisos nos permiten poder lograr los resultados que desea alcanzar la institución; y así todos estén direccionados a un solo objetivo, así mismo ayudará a cumplir las metas de la institución.

**Estrategia N°.03:** Medidas para proporcionar retroalimentación y dirección a los colaboradores para que tengan conocimiento de los objetivos a alcanzar.

**a) Descripción:** La evaluación del desempeño es una parte primordial en cualquier organización, siendo una estrategia de gestión que incluirá medidas para proporcionar retroalimentación y orientación a los miembros del equipo.

**b) Indicador:**

- Formación y capacitación
- Autoevaluación de los colaboradores
- Evaluación 360°

**c) Metas:**

- Permitir el desarrollo personal-profesional.
- Posibilitar la identificación de fortalezas, generando procesos de autoevaluación y mejoramiento del desarrollo organizacional y su competitividad.
- Aumentar el rendimiento del personal.

**d) Tácticas:**

- Realizar evaluaciones a los colaboradores.
- Fijar metas antes de programar las evaluaciones.
- Motivar al personal.

**e) Programas o actividades:**

- Realizar la evaluación 360° a los colaboradores
- Capacitaciones de los jefes hacia el personal a cargo
- Realizar un seguimiento de progreso de cada trabajador

**f) Cronograma de actividades:**

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar la evaluación 360° a los colaboradores				■									■			
Capacitaciones de los jefes hacia el personal a cargo	■													■		
Realizar un seguimiento de progreso de cada trabajador				■				■					■			■

**g) Viabilidad:**

El proceso de retroalimentación es necesario en cualquier organización; por lo que ayuda a corregir los errores cometidos, permitiéndoles mejorar gradualmente sus habilidades, adaptando sus capacidades y preparando a la organización para posibles cambios.

**Presupuesto general de estrategias**

En la estrategia 01,02 y 03 no es necesario realizar un presupuesto puesto de que las actividades no requieren de gastos.

## REFERENCIAS

- Aliaga, S. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
- Augusto, C (2010) *Metodología de la investigación (3ra ed.)* <https://leo-yac.wixsite.com/tallerinvestigacion/justificacin-libro>
- Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo. (2017). *Finanzas para el Desarrollo*. Recuperado el 13 de Octubre de 2017, de [http://www.alide.org.pe/fn15\\_fin\\_rev3\\_idea.asp](http://www.alide.org.pe/fn15_fin_rev3_idea.asp)
- Barba, L (2018) Liderazgo transformacional y la gestión administrativa en la Dirección Sub Regional de Salud “Luciano Castillo Colonna” – Sullana, 2018 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31787>
- Bartle, P. (2011). Manual de supervisión. <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/hemons.htm#SMonitoring>.
- Basantes, R., & Espinoza, O. (2019). La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018. Chimborazo, Ecuador: Publicaciones de la Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5776>
- Bermeo, C. (2022). Control interno y gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación Piura 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83458>
- Bermúdez, C (2016) "La comunicación interna en las icade business school. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>
- Cárdenas, P. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la RED N. o 8 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo 2019 TESIS DE LICENCIATURA, [UCV]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42776>

- Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz gallo-2015. tesis de licenciatura, universidad señor de Sipán, facultad de ciencias empresariales escuela, Pimentel.[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS\\_FINAL.pdf;jsessionid=6B4072832F2295F9032D83EBC9200466?sequence=1](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS_FINAL.pdf;jsessionid=6B4072832F2295F9032D83EBC9200466?sequence=1)
- Castillo I. (2020). *Análisis de la calidad del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Santo Domingo–Morropón-Piura-2019*, de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7475>
- Criollo, F (2019). *“Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS EIRL en el área de producción”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Retrieved from [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10657/Criollo\\_sf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10657/Criollo_sf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuatrecasa, L. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación.* Barcelona: PROFIT. [https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio+cuatrecasa&hl=es419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20cuatrecasa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio+cuatrecasa&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20cuatrecasa&f=false)
- Cuestas, A., y Valencia, M. (2014). *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa (Primera ed.)*. Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utmachalasp/reader.action?docID=4823872&query=evaluaci%2525C3%2525B3n%2525Bdel%2525Bdesemp e%2525C3%2525B1o%2525Blaboral%2525B>
- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). *Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model.* *Global Business Review.* <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>

- García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex*, 8(12).
- Glueck, W. (2022), Que son los objetivos empresariales y como definirlo de forma correcta, <https://www.becas-santander.com/es/blog/objetivos-empresariales.html#:~:text=Glueck%2C%20los%20objetivos%20empresariales%20%E2%80%9Cson,todos%20sus%20miembros%20para%20conseguirlo.>
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Ecuador: Publicaciones de la PUCESE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- Gonzales, S; Viteri, D; Izquierdo, A & Verdezoto, G; (2020); *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, R. (2020). *Metodología de la investigación para bachillerato (2.ª ed. ed.)*. Retrieved from <https://udg.vitalsource.com/books/9781456271596>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación, de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández S., Fernández C., & Baptista L; (2014). *Metodología de la investigación (5 ed.)*. México: Mc Graw Hill, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2017), <https://www.gob.pe/institucion/inei/institucional>.
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la Investigación*. Colombia: ECOE. Retrieved from <https://udg.vitalsource.com/#/books/9789587713473/cfi/6/20!/4/222@0:0>

- León, P (2018) *“Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen Institucional”*, de [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC\\_38bddc36e91828064372bade3b82c6ae](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_38bddc36e91828064372bade3b82c6ae)
- Luna, V. (2021). *Gestión administrativa y liderazgo asertivo en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60457>
- Luna A. (2014). *El proceso administrativo*. Primera Edición. México. Grupo Editorial Patria.
- Malhotra, N. (2019). *Investigación de Mercado (Sexta edición ed.)*. Pearson Educación. Retrieved from <https://udg.vitalsource.com/#/books/9786073250771/>
- Maneme, L. (2022). EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO | Actualidad Empresa. [Actualidadempresa.com.https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/](https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/)
- Méndez, S (2019) *“Análisis de la calidad del servicio del Departamento de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas y la satisfacción del usuario externo en la ciudad de Guayaquil*, de [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC\\_1da7df9d72ea2e47170be6ba8e6309fc](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_1da7df9d72ea2e47170be6ba8e6309fc)
- Minu, K (2015) *Ventajas y desventajas de la gestión administrativa*, <http://elmundodelaadministracion2015.blogspot.pe/2015/02/ventajas-y-desventajas.html>
- Monsefú, L (2021) *“Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021”*, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66970>
- Monsiváis, A (2019) *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*, de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-39252019000100136&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-39252019000100136&script=sci_arttext)

- Münch, G. L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor (1ª. ed.)*. México, D.F.: Pearson Educación
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y Redacción de la tesis, técnicas e instrumentos metodología*. libro: <https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&lpg=PT211&dq=técnicas%20e%20instrumentos%20metodologia&pg=PT210#v=onepage&q=técnicas%20e%20instrumentos%20metodologia&f=false> 59
- Pacheco, R., Robles, C., y Ospino, A. (2018). *Analysis of the Administrative management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia*. *Inf. tecnol.* 29(5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>.
- Pérez, M. (2021). *Definición de Capacitación*. <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>.
- Pérez, J (2021) *Definición de equipamiento, de* <https://definicion.de/equipamiento/>
- Pérez, J y Gardey, A (2017) *Definición de disposición* (<https://definicion.de/disposicion/>)
- Pichilingue, F., & Salcedo, B. (2017). "Gestión municipal para el desarrollo sostenible". *Big Bang Faustiniiano*, 6(1), de <http://datos.unjpsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/49>
- Piña, J., & Aguayo, H. (2017). *La ética en la investigación de posgrado*. *Educare Electronic Journal*, 21(2). doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-2.12>
- Paéz, M., y Rodríguez, A. (2018). *El consejo de participación ciudadana y control social transitorio en Ecuador: entre la legitimidad y la legalidad de sus actuaciones*. *Revista Internacional Transparencia e Integridad* (8), 1-

12. Recuperada de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=677469>

Presidencia del Consejo de Ministros (2018). *Importancia de las municipalidades en la gestión de inversiones*. <https://municipioaldia.com/>

Quiñones, J. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Lima: Universidad Alas Peruanas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiroa, M. (2020), *Estructura Organizacional*, <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>

Quiroa, M. (2020), Misión, visión y valores de una empresa, <https://economipedia.com/definiciones/mision-vision-y-valores-de-una-empresa.html>

Ramos, R., Viña, M., & Gutiérrez, N. (2020). *Investigación aplicada en tiempos de COVID-19*. *OFIL-ILAPHAR*, 30((2)), 93-93. doi: <https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x2020000200003>

Robbins, S. y Judge, T. (2017) *Comportamiento Organizacional*. (17.ª ed.) México: Pearson Educación

Rodríguez, C. (2018). "El Proceso de Reforma Administrativa". Seminario Latinoamericano de Aspectos Administrativos de la Planificación.

Roldán, P (2020) *Organización* de, <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Rossiter, J. A. (2016). *Using an understanding of feedback processes to improve student learning*. *IFAC-PapersOnLine*, 49(6), 57-62.

Ruiz, R (2020) *Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín*, de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)

- Sanabria, F. (2018). *Investigación de mercados. Un enfoque práctico y descriptivo*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Retrieved from <https://udg.vitalsource.com/books/9789587716474>
- Sánchez, F (2019) Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos, Universidad Andina del Cusco de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)
- Sánchez, J. (2021), *Puesto de trabajo*, <https://economipedia.com/definiciones/puesto-de-trabajo.html#:~:text=Un%20puesto%20de%20trabajo%20es,por%20medio%20de%20un%20salario.>
- Sarabia, S. (2019), *Profesionalismo-e*, [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-85972019000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972019000100001)
- Solórzano, G y Aceves, J. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Revista del departamento de contaduría y finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora. El buzón de Pacioli, Año XII, No. 82 ISSN 1870-5839. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Troncoso. C y Amaya. A (2016). *“Entrevista: Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud”*. Edu.Co. Retrieved October 5, 2021, from <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/60235/62861>
- Valencia, C y Pérez, E. (2014) *Gestión administrativa y calidad de servicio de las Mypes del Distrito de Ascensión, Provincia y Región de Huancavelica-Periodo- 2011*, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Valladolid, C. (2021). *Gestión del conocimiento y calidad del servicio en la municipalidad provincial de Morropón Piura*, de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61560/Valladolid\\_NCL-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61560/Valladolid_NCL-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Vàsquez, N. (2017). *La mala gestión de Colau preocupa más que la vivienda en Barcelona*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de [https://cronicaglobal.elespanol.com/politica/mala-gestion-colau-preocupa-masvivienda\\_75818\\_102.html](https://cronicaglobal.elespanol.com/politica/mala-gestion-colau-preocupa-masvivienda_75818_102.html)

Vega, A. (2022) “*Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de una Municipalidad Provincial de la Región Lambayeque*”. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77987>

Ventura, W. (2022). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. Blogposgrado.ucontinental.edu.pe.<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Ventura, J. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. *Revista Cubana de Salud*, 43(4), 648-649. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/316298141\\_Tecnicas\\_de\\_Muestreo\\_sobre\\_una\\_Poblacion\\_a\\_Estudio](https://www.researchgate.net/publication/316298141_Tecnicas_de_Muestreo_sobre_una_Poblacion_a_Estudio)

Verrini, A (2019) *El liderazgo empresarial: importancia y características*. <http://www.rrhhdigital.com/secciones/136868/elliderazgo-empresarial-importancia-y-caracteristicas#:~:text=El%20liderazgo%20empresarial%20se%20entende>

Vives, M. (2015). *Confianza: propuesta de un modelo teórico sobre su génesis y consolidación*. Bogotá: Universidad de la Salle.

Westreicher, G (2021) *Planificación*, de <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>

Zapata, A. (2014). *Dimensiones De Calidad De Servicio Para El Sistema Hospitalario De La Ciudad De Manizales*. *Dimensiones De Calidad De Servicio Para El Sistema Hospitalario De La Ciudad De Manizales*. Universidad Nacional de Colombia, 1–18. [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/DIMENSIONES\\_DE\\_CALIDAD\\_DE\\_](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/DIMENSIONES_DE_CALIDAD_DE_)

SERVICIO\_PARA\_EL\_SISTEMA\_HOSPITALARIO\_DE\_LA\_CIUADAD\_D  
E\_MANIZALES.pdf

Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). *Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1, de [https://econpapers.repec.org/article/sprjoiaen/v\\_3a10\\_3ay\\_3a2021\\_3ai\\_3a1\\_3ad\\_3a10.1186\\_5fs13731-021-00151-x.htm](https://econpapers.repec.org/article/sprjoiaen/v_3a10_3ay_3a2021_3ai_3a1_3ad_3a10.1186_5fs13731-021-00151-x.htm).



## ANEXOS

### Anexo 01:

## FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Correlacional y Aplicada

Investigadoras principales: Carrasco Morales Maricielo Brigitte y Lima Aponte Mary Cruz

Asesora: Suysuy Chambergo Ericka Julissa

### Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022**, cuyo propósito es **Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022**. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución [**Municipalidad Provincial de Sullana**] si ha autorizado explícitamente el uso del nombre en anexo 2).

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente [**15**] minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la



persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De deseárselo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor [**Suysuy Chambergo, Ericka Julissa**] al correo electrónico **esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe** o con el Comité de Ética de (**etica-administracion@ucv.edu.pe**).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].*



**ANEXO 02:**

**DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV**  
**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD**  
**EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20154477021
Municipalidad Provincial de Sullana	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Ing. Segundo Armando Mondoñedo López	DNI: 03683620

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de investigación	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
<ul style="list-style-type: none"><li>Carrasco Morales Maricielo Brigitte</li><li>Lima Aponte Mary Cruz</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>70851758</li><li>71213225</li></ul>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Piura, 10 de junio de 2022.

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**ANEXO 03:**

**DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

**Ficha de evaluación de los proyectos de investigación**

Título del proyecto de Investigación: Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022

Autor/es: Carrasco Morales Maricielo Brigitte y Lima Aponte Mary Cruz

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID): Administración

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura-Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.				
Establece claramente la población/participantes de la investigación.	participantes están claramente establecidos		participantes no están claramente establecidos	
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

  
Mgtr. Macha Huamán Roberto  
**Presidente**

  
Dra. Emma Ferrocalle Ramos Ferrocalle  
Código Profesional: 19817002  
Grupo: CM / Nivel: IV  
PERMA  
Dra. Ramos Ferrocalle Emma  
Verónica  
**Vocal 1**

  
Dr. Fernández Bedoya  
Víctor Hugo  
**Vicepresidente**

Mgtr. Huamán Paliza  
Frank David  
**Vocal 2 (opcional)**



Anexo N.º 04:

**DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE  
INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN  
INVESTIGACIÓN**

**Dictamen del Comité de Ética en Investigación**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022”, presentado por los autores Carrasco Morales Maricielo Brigitte y Lima Aponte Mary Cruz ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable( X ) observado( ) desfavorable( ).

15, de JUNIO de 2022

---

Mgr. Macha Huamán Roberto  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**

C/c

- Srtas. Carrasco Morales Maricielo Brigitte y Lima Aponte Mary Cruz investigadoras principales.

*El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

**ANEXO 05:**
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**
**Variable Dependiente: Gestión Administrativa**

TEMA	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA, 2022</b>	<b>Gestión Administrativa</b>	Gonzales (2020) plantea que la gestión administrativa es una variable en este estudio y está facultada para dirigir el conjunto de operaciones y actividades de una organización, orientando el conjunto de actividades, recursos y esfuerzos, formando gremios y dirigiendo operaciones a su vez actividades diversas, ayudan a anticipar la complejidad y poder alcanzar las metas establecidas.	Para examinar y medir la variable de Gestión administrativa se utilizaron 4 dimensiones, planificación, organización, dirección y control un total de 13 indicadores y como instrumento utilizamos el cuestionario con la escala de Likert, se realizará el análisis a nuestra población conformada por una muestra de 169 colaboradores y una guía de entrevista al encargado de la Municipalidad Provincial de Sullana	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Misión</li> <li>. Visión</li> <li>. Valores</li> <li>. Objetivos</li> </ul>
				<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Estructura Orgánica (organigrama)</li> <li>. ROF (Reglamento de organizaciones y funciones)</li> <li>. Puesto de trabajo</li> </ul>
				<b>Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Liderazgo</li> <li>. Motivación</li> <li>. Comunicación</li> </ul>
				<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Evaluación</li> <li>. Supervisión</li> <li>. Retroalimentación</li> </ul>

**Variable Independiente: Calidad de servicio**

TEMA	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA, 2022</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Para los autores Zouari y Abdelhedi (2021) La calidad del servicio es fundamental para lograr la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es la comprobación interna que cada persona hace sobre sus necesidades para ver si se le ha prestado un servicio. La satisfacción del cliente está relacionada con la calidad del servicio y predice si los clientes regresarán a la organización para realizar transacciones económicas o solicitar nuevos servicios.	Para examinar y medir la variable de calidad de servicio se utilizaron 5 dimensiones, un total de 15 indicadores y como instrumento usaremos el cuestionario con la escala de Likert, se realizará el análisis a nuestra población conformada por una muestra de 169 colaboradores y una guía de entrevista al encargado de la Municipalidad Provincial de Sullana	<b>Elementos Tangibles</b>	. Infraestructura . Aspecto del Personal . Equipamiento
				<b>Seguridad</b>	. Confianza . Profesionalismo . Riesgos
				<b>Confiabilidad</b>	. Impulsar . Interés . Capacitación
				<b>Capacidad de Respuesta</b>	. Rapidez . Eficiencia . Disposición
				<b>Empatía</b>	. Atención personalizada . Comprensión . Amabilidad

ANEXO 06:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	MÉTODO
<p><b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA, 2022</b></p>	<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad provincial de Sullana, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Establecer la relación de la planificación y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022</li> <li>. Analizar la relación de la organización y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022</li> <li>. Diagnosticar la relación de la dirección y calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022</li> <li>. Evaluar la relación del control y calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>H.1:</b> Existe relación significativamente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.</p> <p><b>H.0.</b> No existe relación significativamente entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H.E.1.</b> La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022</p> <p><b>HE.2.</b> La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022</p> <p><b>H.E.3.</b> La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.</p> <p><b>H.E.4.</b> El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022</p>	<p><b>Diseño de la investigación</b> No Experimental</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Correlacional y Aplicada</p> <p><b>Enfoque</b> Mixto</p> <p><b>Población</b> Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana 300</p> <p><b>Muestra</b> 169 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincia de Sullana</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta Entrevista</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario Guía de entrevista</p> <p><b>Método de análisis</b> A través del Spss 27</p>

**ANEXO 07:**
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**
**Matriz de instrumento-Guía de cuestionario**

Variables	Dimensiones	Instrumento (cuestionario, guía de entrevista, de observación, de pautas, de revisión documental)	
		N° de ítems	Ítems
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Planificación	1	Considera que la misión está enfocada en brindar un servicio de calidad a la población
		2	Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización
		3	Considera usted que la visión está acorde con los objetivos que la empresa espera
		4	Los valores de su empresa lo distinguen de su competencia
		5	Los valores de su empresa ayudan a definir un comportamiento de trabajo cuando usted no está presente
		6	Los objetivos son conscientes con la realidad de la municipalidad
		7	Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la Municipalidad
	Organización	8	

			La función organizativa de la organización ayuda a lograr las metas y objetivos institucionales
		9	Las actividades y tareas son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo
		10	Cree usted que los documentos normativos de gestión colaboran en desarrollar de manera ordenada sus funciones
		11	Considera Ud. que los colaboradores tienen clara las funciones generales y específicas de la municipalidad
		12	Cree que la Municipalidad promueve puestos de trabajo para optimizar la calidad del servicio
	Dirección	13	Cree Ud. que el tipo de liderazgo que emplea para sus colaboradores es el adecuado
		14	Cree que los responsables de las áreas ejercen liderazgo en el personal para el cumplimiento de los objetivos y metas de la municipalidad
		15	Considera usted que la institución brinda un plan o estructura motivacional al colaborador para el mejor desempeño de sus trabajadores
		16	Los colaboradores de la municipalidad muestran motivación en el cumplimiento de sus funciones

		17	Se le brinda al personal la suficiente confianza para expresar sus comentarios ya sean laborales o personales
		18	Considera Ud. el uso de estrategias de integración para mejorar la comunicación en los colaboradores
	Control	19	Considera que la Municipalidad evalúa constantemente al personal
		20	La municipalidad realiza evaluación y control sobre la prestación de servicio que ofrece los colaboradores
		21	Consideras que las herramientas de supervisión efectuadas son adecuadas para mejorar el desempeño del personal
		22	Con que frecuencia se monitorea las actividades de los colaboradores
		23	Considera que los colaboradores de la municipalidad realizan una adecuada retroalimentación de sus actividades al cumplir con las metas establecidas.
		24	Crees que es necesario hacer una retroalimentación en los colaboradores para la mejora del desempeño laboral
	Elementos tangibles	25	La municipalidad cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios

		26	Las instalaciones en general de la municipalidad son las adecuadas para brindar los servicios de atención al usuario
		27	Considera que es adecuado el aspecto personal que transmite cada colaborador
		28	Considera que la apariencia del personal es fundamental para brindar una buena calidad de servicio
		29	Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente
		30	Considera que el equipamiento moderno y tecnológico que posee la municipalidad es el adecuado
	Seguridad	31	La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos
		32	Los colaboradores de la municipalidad brindan confianza en la atención
		33	Existe profesionalismo al momento del desarrollo de las actividades transmitiendo compromiso, responsabilidad y eficiencia.
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		34	Consideras que en la municipalidad gestionen en forma proactiva los riesgos reales y potenciales en los que se ven involucrados los colaboradores
	Confiabilidad	35	Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una

			óptica atención al público motivando a todo su personal
		36	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Sullana se encuentran motivado dentro de su área de labor
		37	Los colaboradores muestran interés en poder ayudar o aclarar alguna duda del usuario
		38	Considera que los colaboradores atienden las solicitudes del usuario en el tiempo pactado
		39	Los trabajadores tienen capacitación para poder mejorar la atención que brindan
		40	La información y orientación que se les brinda a los colaboradores de la Municipalidad considera que es adecuada
	Capacidad de respuesta	41	La atención que se me brinda en la ventanilla es inmediata a sus requerimientos
		42	Los documentos que ingresan a su área son atendidos con rapidez para brindar un buen servicio al usuario
		43	Considera que el flujo documentario se desarrolla de forma eficiente en la calidad de servicio
		44	Usted considera que el servicio prestado al usuario se da en el tiempo apropiado o establecido
		45	Cuando un usuario ha efectuado un reclamo por algún error, la municipalidad lo atendido oportunamente

		46	Los colaboradores de la municipalidad muestran disposición de atención
	Empatía	47	Considera usted que la atención personalizada contribuye con la satisfacción del usuario para una buena calidad de servicio
		48	Cree que el interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios ayuda en la atención personalizada
		49	Al momento de la atención que se brinda considera que existe comprensión ante los usuarios
		50	Considera que es necesario comprender las necesidades del usuario que solicita el servicio que brinda la institución
		51	Considera que la amabilidad es fundamental para brindar una buena calidad de servicio

**ANEXO 08:**
**CUESTIONARIO AL PERSONAL RESPONSABLE DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SULLANA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Fecha.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ N° \_\_\_\_

Cordiales saludos estimado ciudadano: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; "Gestión Administrativa y la relación con la Calidad de Servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022", siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

**I. INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo.

VARIABLE I GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Escala de calificación				
	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Planificación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. Considera que la misión está enfocada en brindar un servicio de calidad a la población					
2. Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización					
3. Considera usted que la visión está acorde con los objetivos que la empresa espera					



4. Los valores de su empresa lo distinguen de su competencia					
5. Los valores de su empresa ayudan a definir un comportamiento de trabajo cuando usted no está presente					
6. Los objetivos son conscientes con la realidad de la municipalidad					
7. Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la Municipalidad.					
<b>Organización</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
8. La función organizativa de la organización ayuda a lograr las metas y objetivos institucionales					
9. Las actividades y tareas son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo.					
10. Cree usted que los documentos normativos de gestión colaboran en desarrollar de manera ordenada sus funciones					
11. Considera Ud. que los colaboradores tienen clara las funciones generales y específicas de la municipalidad					
12. Cree que la Municipalidad promueve puestos de trabajo para optimizar la calidad del servicio.					
<b>Dirección</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13. Cree Ud. que el tipo de liderazgo que emplea para sus colaboradores es el adecuado					
14. Cree que los responsables de las áreas ejercen liderazgo en el personal para el					



cumplimiento de los objetivos y metas de la municipalidad					
15. Considera usted que la institución brinda un plan o estructura motivacional al colaborador para el mejor desempeño de sus trabajadores					
16. Los colaboradores de la municipalidad muestran motivación en el cumplimiento de sus funciones					
17. Se le brinda al personal la suficiente confianza para expresar sus comentarios ya sean laborales o personales					
18. Considera Ud. el uso de estrategias de integración para mejorar la comunicación en los colaboradores					
<b>Control</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
19. Considera que la Municipalidad evalúa constantemente al personal					
20. La municipalidad realiza evaluación y control sobre la prestación de servicio que ofrece los colaboradores					
21. Consideras que las herramientas de supervisión efectuadas son adecuadas para mejorar el desempeño del personal					
22. Con que frecuencia se monitorea las actividades de los colaboradores					
23. Considera que los colaboradores de la municipalidad realizan una adecuada retroalimentación de sus actividades al cumplir con las metas establecidas.					
24. Crees que es necesario hacer una retroalimentación en los colaboradores para la					



mejora del desempeño laboral					
<b>VARIABLE II: CALIDAD DE SERVICIOS</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
<b>Elementos Tangibles</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
25. La municipalidad cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios					
26. Las instalaciones en general de la municipalidad son las adecuadas para brindar los servicios de atención al usuario					
27. Considera que es adecuado el aspecto personal que transmite cada colaborador					
28. Considera que la apariencia del personal es fundamental para brindar una buena calidad de servicio					
29. Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente					
30. Considera que el equipamiento moderno y tecnológico que posee la municipalidad es el adecuado					
<b>Seguridad</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
31. La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos					
32. Los colaboradores de la municipalidad brindan confianza en la atención					
33. Existe profesionalismo al momento del desarrollo de las actividades transmitiendo compromiso, responsabilidad y eficiencia.					
34. Consideras que en la municipalidad gestionen en					



forma proactiva los riesgos reales y potenciales en los que se ven involucrados los colaboradores					
<b>Confiabilidad</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
35. Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptica atención al público motivando a todo su personal					
36. Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Sullana se encuentran motivado dentro de su área de labor					
37. Los colaboradores muestran interés en poder ayudar o aclarar alguna duda del usuario.					
38. Considera que los colaboradores atienden las solicitudes del usuario en el tiempo pactado					
39. Los trabajadores tienen capacitación para poder mejorar la atención que brindan					
40. La información y orientación que se les brinda a los colaboradores de la Municipalidad considera que es adecuada.					
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
41. La atención que se me brinda en la ventanilla es inmediata a sus requerimientos					
42. Los documentos que ingresan a su área son atendidos con rapidez para brindar un buen servicio al usuario					



43. Considera que el flujo documentario se desarrolla de forma eficiente en la calidad de servicio					
44. Usted considera que el servicio prestado al usuario se da en el tiempo apropiado o establecido					
45. Cuando un usuario ha efectuado un reclamo por algún error, la municipalidad lo atendido oportunamente					
46. Los colaboradores de la municipalidad muestran disposición de atención					
<b>Empatía</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
47. Considera usted que la atención personalizada contribuye con la satisfacción del usuario para una buena calidad de servicio					
48. Cree que el interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios ayuda en la atención personalizada					
49. Al momento de la atención que se brinda considera que existe comprensión ante los usuarios					
50. Considera que es necesario comprender las necesidades del usuario que solicita el servicio que brinda la institución					
51. Considera que la amabilidad es fundamental para brindar una buena calidad de servicio					



GUÍA DE ENTREVISTA



**GUIA DE ENTREVISTA:**

La presente entrevista pretende recoger información sobre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Sullana. Es importante que tenga conocimiento que no existe respuestas correctas, es por ellos que se pide su respuesta dependiendo su apreciación.

**Ítems de la guía de entrevista**

- 1. La municipalidad cumple con las actividades estipuladas en el plan estratégico**
- 2. La municipalidad brinda un plan o estructura donde motive a los colaboradores en el aumento de su desempeño laboral**
- 3. Los documentos normativos de gestión colaboran en desarrollar de manera ordenada de sus funciones de la municipalidad**
- 4. La municipalidad cuenta con un plan operativo bien establecido que ayuda a cumplir con los objetivos**
- 5. Considera usted que las herramientas de supervisión que realiza son las adecuadas para mejorar el desempeño del personal**
- 6. Considera usted que la comunicación que transmiten los trabajadores es correcta**
- 7. Cada cuánto tiempo hacen capacitaciones para mejorar las habilidades blandes de sus colaboradores**
- 8. La Municipalidad maneja estándares de atención al usuario para garantizar el mejor servicio.**
- 9. La municipalidad ha establecido objetivos relacionales con la calidad de servicio**
- 10. La municipalidad brinda una supervisión directa que permita mejorar la atención oportuna**

ANEXO 09:

VALIDACIONES DE INSTRUMENTOS



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

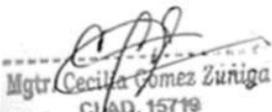
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los trece días del mes de setiembre del dos mil Veintidos.



Mgr. Cecilia Gómez Zúñiga  
CIAD. 15719

Mgr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
DNI : 03490490  
Especialidad : Administración  
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

## Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																				100	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																				100	





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

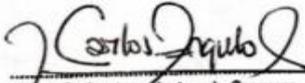
Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, con DNI N° 06437510 Magister en Administración de negocios MBA N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

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

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad provincial de Sullana	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de setiembre del Dos mil veintidos.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera  
DNI : 06437510  
Especialidad : Gestión de organizaciones - Marketing  
E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe

## “Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																							96			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																							90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																							90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																							89			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																							88			





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la E.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

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

Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Sullana	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					<b>X</b>
2. Objetividad					<b>X</b>
3. Actualidad					<b>X</b>
4. Organización					<b>X</b>
5. Suficiencia					<b>X</b>
6. Intencionalidad					<b>X</b>
7. Consistencia					<b>X</b>
8. Coherencia					<b>X</b>
9. Metodología					<b>X</b>



En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los dieciocho días del mes de setiembre del dos mil veintidos.

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón  
DNI : 02842722  
Especialidad : Ingeniero Industrial  
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

**“Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		86			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			91		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			91		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		88			





ANEXO 10:

FORMATO DE CONFIABILIDAD

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Carrasco Morales Maricielo Brigitte Lima Aponte Mary Cruz
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	23/09/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	169

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Confiability de Alfa de Cronbach: Variable Gestión administrativa (0.892) y Variable Calidad de servicio (0.905)
------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

Las preguntas fueron correctamente formuladas, sin embargo, se hizo observaciones de forma. Posteriormente fueron levantadas todas las observaciones. Finalmente, se hizo la validación y la prueba de confiabilidad del instrumento: 24 ítems de la variable Gestión administrativa y 27 ítems de la Variable Calidad de servicio, dando como resultado una consistencia interna alta.

-----  
Estudiante: Carrasco Morales Maricielo Brigitte  
DNI : 70851758

-----  
Dra. Delgado Wong Sofia Irene

-----  
Estudiante: Lima Aponte Mary Cruz  
DNI : 71213225



**ANEXO 11:**

**MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”**

Fecha: 09/06/2022

Nombre del entrevistado: Luis Edgardo Cruz Mogollón

Entidad: Municipalidad Provincial de Sullana

Yo, Luis Edgardo Cruz Mogollón con DNI 03576930 en forma voluntaria; SÍ (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: carrascomo@ucvvirtual.edu.pe y/o mlimaap@ucvvirtual.edu.pe

**MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”**

Estimado/a participante,

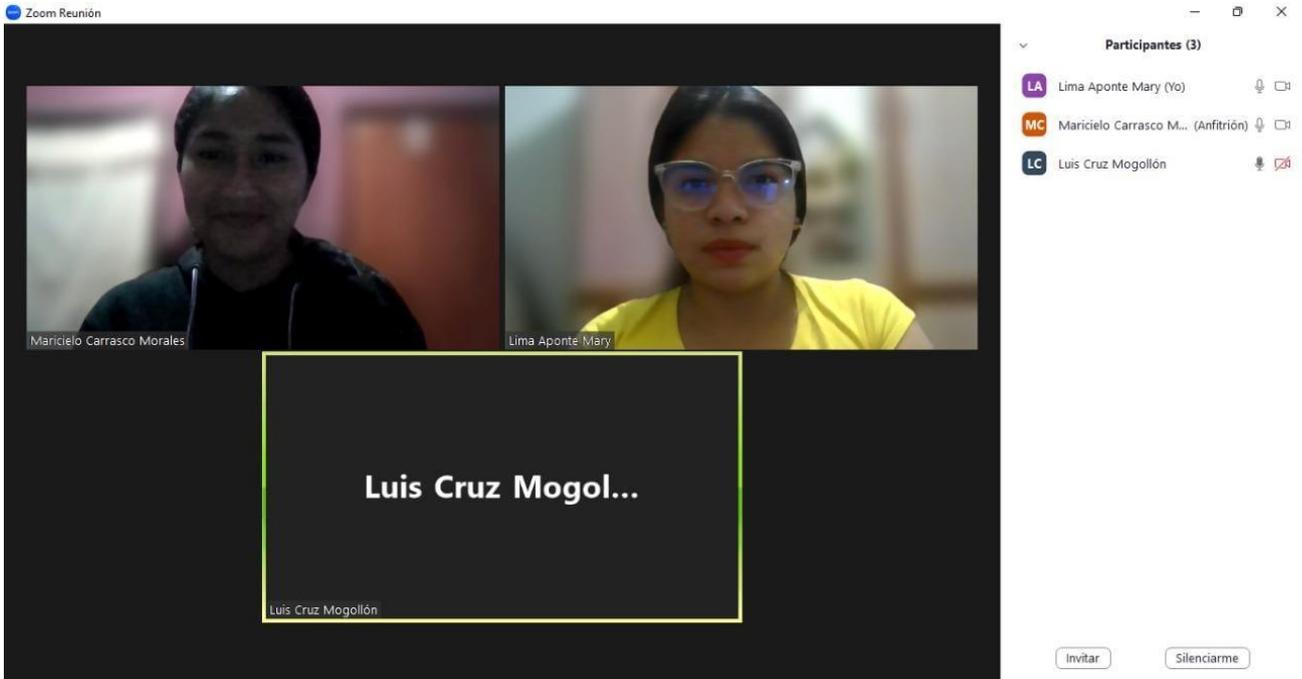
Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: carrascomo@ucvvirtual.edu.pe y/o mlimaap@ucvvirtual.edu.pe



ANEXO 12:

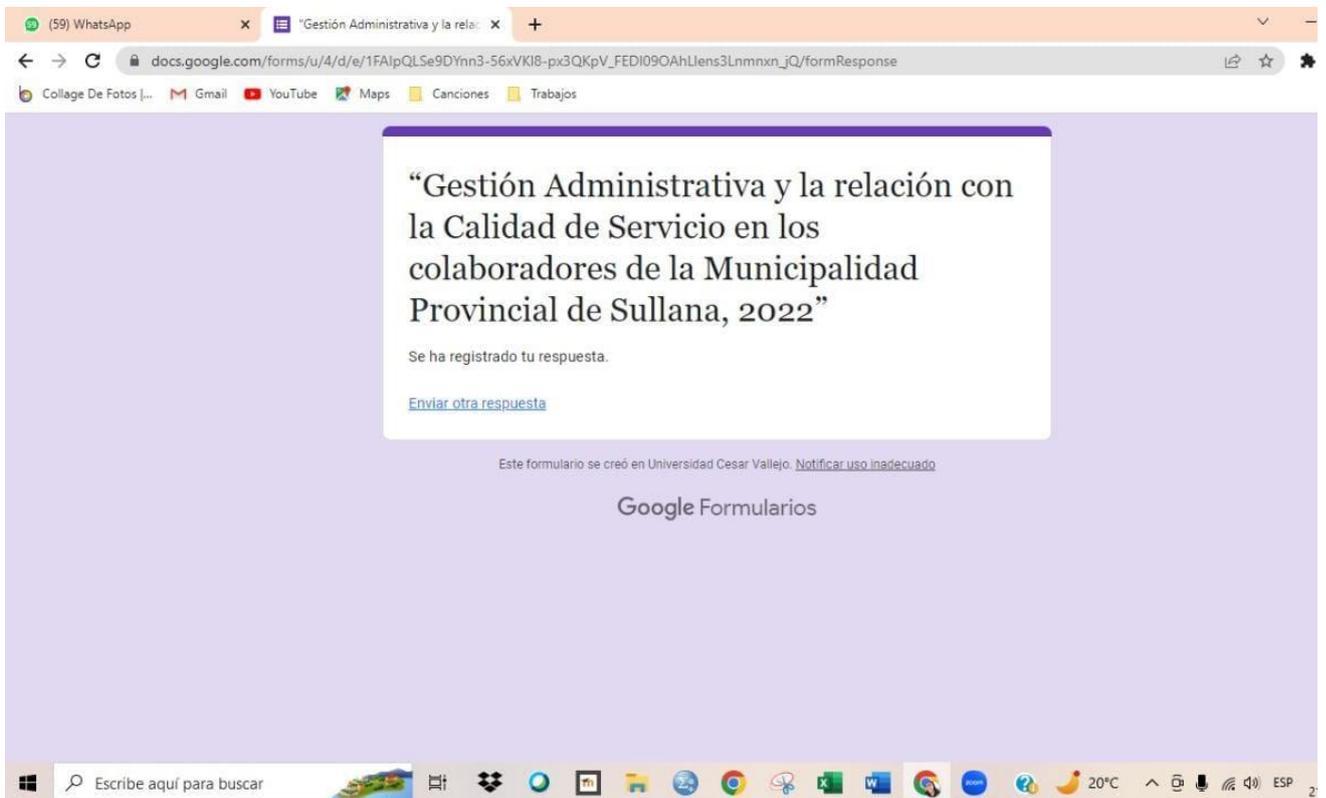
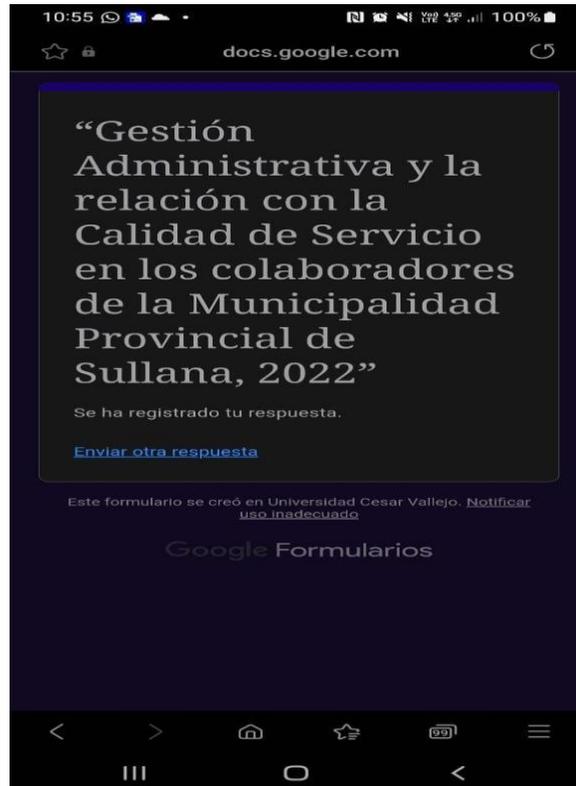
EVIDENCIA FOTOGRAFICAS DE ENTREVISTA





ANEXO 12:

EVIDENCIA FOTOGRAFICAS DE LA APLICACIÓN del CUESTIONARIO





ANEXO 14:

**MUESTREO ALLEATORIO SIMPLE**

Para el hallazgo de nuestra muestra realizamos la siguiente formula:

$$n = \frac{(K^2) * P * Q * N}{(e^2) * (N - 1) + K^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra.

N= Tamaño de la población = 300

K=Nivel de confianza = 1.96

p= Proporción de individuos que poseen las características de estudio  
= 0.5

q= Proporción de individuos que no poseen esa característica = 0.5

e= Error de nuestro deseado = 5%

Desroñando con los datos:

$$n = \frac{(1.96^2) * 0.5 * 0.5 * 300}{(0.05^2) * (300 - 1) + (1.96^2) * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{288}{1.7075}$$

$$n = 168.66 = 169$$



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022", cuyos autores son LIMA APONTE MARY CRUZ, CARRASCO MORALES MARICIELO BRIGITTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 30 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO <b>DNI:</b> 45361468 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0744-0052	Firmado electrónicamente por: ESUYSUYC el 09-12- 2022 21:08:35

Código documento Trilce: TRI - 0462938