



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio de las áreas de
Desarrollo e Inclusión Social en una entidad pública, Trujillo 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Muñoz Benites, Erika Ivonn (orcid.org/0009-0004-4070-6750)

ASESORES:

Dr. Esquivel Castillo, Luis Alejandro (orcid.org/0000-0003-2665-497X)

Mg. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim (orcid.org/0000-0003-2812-4817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis hermosos padres Lola y Andrés, por ser un ejemplo de vida quiénes me inspiran a ser mejor día a día.

A mis hermanas, Karina y Guisell, por hacer de mí una persona resiliente.

A las personas que amo, Fátima, Milán, Tirzah, Ayira, Salvador, por existir en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser dador de vida y por la fortaleza para continuar en la lucha diaria por un mejor futuro.

A mi docente Luis Alejandro Esquivel Castillo, y al personal educativo de esta maestría, por sus enseñanzas para culminar con éxito en esta etapa profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESQUIVEL CASTILLO LUIS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social en una entidad pública, Trujillo 2023", cuyo autor es MUÑOZ BENITES ERIKA IVONN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESQUIVEL CASTILLO LUIS ALEJANDRO DNI: 08519111 ORCID: 0000-0003-2685-497X	Firmado electrónicamente por: LAESQUIVELE el 09- 01-2024 19:21:01

Código documento Trilce: TRI - 0705918





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MUÑOZ BENITES ERIKA IVONN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social en una entidad pública, Trujillo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ERIKA IVONN MUÑOZ BENITES DNI: 43875368 ORCID: 0009-0004-4070-6750	Firmado electrónicamente por: MUNOZBENITES el 22- 12-2023 21:11:04

Código documento Trilce: TRI - 0705932



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Resultados de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio mediante juicio de expertos	20
Tabla 2:	Análisis de fiabilidad realizado para ambos instrumentos empleados en el estudio a partir de una prueba piloto	21
Tabla 3:	Prueba de normalidad entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio	23
Tabla 4:	Coeficiente de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública	24
Tabla 5:	Coeficiente de relación entre la planeación y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública	25
Tabla 6:	Coeficiente de relación entre la organización y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública	26
Tabla 7:	Coeficiente de relación entre la dirección y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública	27
Tabla 8:	Coeficiente de relación entre el control y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública	28

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre Gestión administrativa y la calidad del servicio de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social en una entidad pública, Trujillo 2023. Tipo de investigación básica, el método de investigación usado fue el hipotético deductivo, con diseño no experimental, transversal correlacional. La población estuvo conformada 70 servidores de la de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social en una entidad pública, por el cual se trabajó con una muestra de 55 servidores. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta. Los principales resultados se tuvieron que las dimensiones; planeación, organización, dirección y control se correlaciona de manera positiva significativa con la variable calidad de servicio. Se concluyó que la gestión administrativa se relación de manera significativa con la calidad de servicio de una entidad pública, sustentado en un Rho 0.805 con un p valor menor que Sig 0.01 ($p= 0.000$), se destaca que es fundamental que los trabajadores cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y eficaz, por lo que se acepta la hipótesis del estudio.

Palabras Clave: Inclusión social, servicio, planeación, dirección y gestión.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service in the areas of Development and Social Inclusion in a public entity, Trujillo 2023. Type of basic research, the research method used was the hypothetical-deductive, non-experimental, cross-sectional correlational design. The population consisted of 70 employees in the areas of Development and Social Inclusion in a public entity, for which a sample of 55 employees was used. The survey technique was used to collect information. The main results showed that the dimensions planning, organization, direction and control correlate positively and significantly with the quality of service variable. It was concluded that administrative management is significantly related to the quality of service of a public entity, supported by a Rho 0.805 with a p-value less than Sig 0.01 ($p= 0.000$). It is important that workers have the necessary knowledge and skills to carry out their functions efficiently and effectively, so the hypothesis of the study is accepted.

Keywords: Social inclusion, service, planning, leadership and management.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, los constantes cambios en la administración pública siguen generando dificultades en los procesos administrativos en cuanto a rendición de cuentas y la transparencia ante la sociedad. En tal sentido, en la gestión administrativa el servidor público debe de actuar profesionalmente para poder brindar una calidad de servicio hacia los ciudadanos con el objetivo de mejorar cada día los procesos administrativo (Fernández, 2019). Por otra parte, las empresas o instituciones públicas han sido evaluadas en cuanto a calidad de servicios teniendo como resultados las malas gestiones por parte de funcionarios. Es por ello, que todavía existe una deficiente atención hacia los ciudadanos, lo cual repercute negativamente en el sistema administrativo (Ancajima, 2022).

Bajo esa misma premisa, según la revista de la BBC News (2023), se explicó que los gobernantes en ejercicio administran la sociedad civil, puesto que cuentan con los recursos adecuados para abordar de manera lógica y clara las demandas de la población.

Por otra parte, existen factores que contribuyeron a mejorar las entidades públicas, a través de aspectos como la eficacia, la transparencia y la competencia. Estos elementos representan el reflejo ante la sociedad de los cambios continuos que cada organización o institución pública lleva a cabo para alcanzar los objetivos planteados en períodos cortos, medianos y a largo plazo (Delgado, 2021). Para Barrutia (2020), la mejora del organismo se logra cuando la calidad del servicio y la gestión de administración alcanzan un nivel óptimo y eficaz, garantizando que no afecten negativamente ni a la institución ni al usuario.

Con respecto a Europa, particularmente España, el Instituto Complutense de Estudios Internacionales (ICEI) sobre la gestión administrativa, informó que se obtuvo ingresos fiscales que financiaron actividades administrativas, como cotizaciones sociales, impuestos y tasas. Además, el gasto público total de comunidades, seguridad social, entidades locales y autonomías representa aproximadamente el 50% del PIB.

En el transcurso del tiempo en América Latina, la gestión administrativa ha tenido un rendimiento medianamente regular. Por ejemplo, Colombia ocupa el cuarto lugar en comparación con España en términos de desarrollo en gestión administrativa, mientras que Estados Unidos lidera debido a que cuenta con

recursos para ejecutar las estrategias planificadas para mejorar la calidad del servicio (Ríos, 2021). Así también, en México, De la Garza et al., (2018), menciona, que el sector público ha simplificado sus recursos y planes estratégicos con el apoyo de organismos de cooperación y desarrollo económico.

En cuanto al ámbito peruano, los servicios ofrecidos por instituciones y empresas del sector público han sido objeto de críticas debido a la forma inadecuada en la ejecución de los procesos administrativos, lo que ha resultado en servicios de baja calidad y ha impactado la economía peruana. Estos incidentes han afectado las estadísticas de Gestión administrativa (G.A) y calidad de servicio (C.S) debido a la carencia de ética profesional y dedicación por parte de los servidores gubernamentales hacia los usuarios (Flores, 2021).

A nivel local, se ha evidenciado una gestión administrativa regular en áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad gubernamental en la localidad de Trujillo. La insatisfacción de los usuarios con el trato de los servidores públicos ha afectado la imagen institucional, incluso generando problemas administrativos y legales. Esto destaca la necesidad de priorizar a los usuarios, ya que sin ellos el gobierno carece de sentido. La gestión administrativa de una unidad o territorio busca alcanzar objetivos importantes utilizando eficientemente el personal y los bienes materiales.

Por otro lado, a nivel local, se ha evidenciado una gestión administrativa regular en áreas de desarrollo e inclusión social en Trujillo. La insatisfacción de usuarios con el trato de los servidores públicos ha afectado la imagen institucional, incluso generando problemas administrativos y legales. Esto destaca la necesidad de priorizar a los usuarios, ya que, sin ellos el gobierno carece de sentido. La gestión administrativa de una unidad o territorio busca alcanzar objetivos importantes utilizando eficientemente el personal y los recursos físicos con el propósito de que el ciudadano se sienta parte de ese cambio.

Además, el propósito de esta labor consistió en determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad del servicio de áreas de Desarrollo e Inclusión Social en una entidad pública, Trujillo 2023. Así también, se presentan los objetivos específicos, tales como: Determinar de qué manera la planeación tiene relación con calidad del servicio de áreas de desarrollo e inclusión social. En segundo lugar, Determinar de qué manera la organización se relaciona con la calidad de servicio

de las áreas de desarrollo e inclusión social. Así también, determinar de qué manera dirección se relaciona con calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social. Y, por último, determinar de qué manera el control se relaciona con calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.

Este estudio, se justificó teóricamente, debido que las variables encontradas son convenientes desde el conocimiento y reflexión sobre gestión administrativa y calidad de servicio, lo cual se presenta como un aporte teórico y constituye un historial para las próximas investigaciones que se pretendan comprender acerca de calidad de servicio y gestión administrativa, ya que, además dicha información recopilada desde diversos contextos: internacional, nacional, local e institucional; dirigidas al público en general y específicamente a los investigadores del área de gestión pública. En cuanto a la justificación metodológica, resultó conveniente debido que se obtuvo un impacto relevante, porque, contribuyó para otras investigaciones similares quedando como base sustentable.

Por otro lado, el estudio se justificó de forma social, porque brindó la información necesaria sobre las variables que se estudiaron en las áreas de desarrollo e inclusión social en la ciudad de Trujillo; debido que es accesible para la sociedad en general.

Y, finalmente, se justificó de manera práctica debido a que es un suceso real y que a través de los análisis de datos cuantitativos y de los resultados obtenidos, fue posible hallar los aspectos a mejorar en cuanto a las variables que se estudiaron.

Habiendo descrito la realidad problemática fue planteado el objetivo general: determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social. Posteriormente, tenemos los objetivos específicos; determinar de qué manera la planeación se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. Determinar de qué manera la organización se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social. Determinar de qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. Y, por último,

determinar de qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.

Por otro lado, se trabajó la hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. También se planteó la siguiente hipótesis alterna H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. En cuanto a las hipótesis específicas consideradas son; la planeación se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. La organización se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. La dirección se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. Y, por último, el control se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideró para esta investigación a nivel nacional, a Torres (2021), la cual tuvo como propósito, evaluar la efectividad entre inclusión social y la gestión administrativa del programa nacional PAIS en un centro poblado. Este trabajo fue elaborado mediante diseño tipo no experimental transversal correlacional. A fin de evaluar los cuestionarios de ambas variables se contó con la participación de 20 colaboradores del programa nacional PAIS. La mayor parte de las personas encuestadas reportaron un nivel alto de gestión administrativa e inclusión social, con tasas de participación del 65% y 70%, respectivamente. Se concluyó, que los datos son de importancia, debido a que, servirán como base para futuras investigaciones sobre administración y gestión pública, la finalidad es mejorar el modelo de vida de la población mediante estrategias de inclusión social.

Por otro lado, Jara (2021), planteó como propósito identificar las particularidades del modelo de gestión de los procedimientos con de alcanzar una elevación en la prestación sobresaliente de los servicios proporcionados a los ciudadanos en un distrito, el método utilizado es un diseño cuantitativo, descriptivo-proposicional, no experimental. La población de análisis fueron 103 usuarios que utilizaron tecnología de encuestas y herramientas de cuestionarios, los cuales fueron probados mediante juicio de expertos, la prueba piloto arrojó que la confiabilidad obtenida con alfa de Cronbach fue de 0,88. El resultado muestra que el 33 % de los servicios humanos se describen como deficientes, el 36 % son ordinarios y que el 31 % se describe como buenos.

Esta evaluación llevó a la conclusión de que es crucial enfocarse en la gestión del tiempo, el personal y la eficiencia en la entrega de productos y servicios laborales. También se reconoce la necesidad de revisar y ajustar el proceso, analizando cada etapa minuciosamente incluso sin la presencia de documentos relevantes, utilizando evidencia respaldada por una lista detallada.

Asimismo, Velásquez (2022), con el fin de investigar el efecto de la gestión administrativa en la calidad del servicio. Efectuó un estudio correlativo descriptivo cuantitativo. Formó parte de la muestra un grupo de 150 individuos. Por otro lado, se aplicó encuestas para recolectar los datos y se utilizaron como herramienta de evaluación, incluyendo 12 ítems para la variable gestión administrativa y variación de calidad del servicio, se midieron mediante una Escala. Debido al grado de

significancia de 0000 y un coeficiente de correlación de Spearman asociado de 0650, el objetivo general es nulo y el resultado encontrado contradice la hipótesis nula. Se tomó la decisión que la administración no está acorde con la calidad del servicio que se efectúa.

Igualmente, Sánchez (2020), en su estudio en una gerencia de desarrollo urbano, en el cual, se planteó la interrelación que existe entre gestión administrativa con respecto a la calidad de servicio. En este caso, el trabajo abordado fue diseño correlacional. Posteriormente para llegar a los resultados, en primer lugar, la muestra fue de 50 participantes, las cuales respondieron cuestionarios para ambas variables. Seguidamente se analizó estadísticamente de manera descriptiva para establecer los niveles de las variables estudiadas. Estableció que las variables mencionadas presentan una correlación de 0,478, con un Sig. Bilateral: 0000. (valor p001).

Finalmente, Nunura (2022), con la finalidad de establecer la conexión entre gestión administrativa y calidad del servicio en un municipio. Utilizó una población de un municipio estuvo compuesta por 80 colaboradores en términos de trabajo cuantitativo. Para ello, utilizaron cuestionarios validados por evaluaciones académicas. Así, el 53,3% de los empleados señala que tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio están reguladas periódicamente, mientras que el 36,7% afirma que no existe. ¿Qué proporción de empleados reportan ser deficientes? Se concluyó que la hipótesis propuesta está sólidamente establecida sobre la correlatividad entre calidad del servicio y la gestión administrativa.

Ahora tenemos a nivel internacional, donde Mejía (2023), planteó como propósito analizar la administración y la calidad del servicio de una Municipalidad. Dicha investigación fue trabajada metodológicamente con enfoque cuantitativo, también aplicó encuestas a su muestra a diversos departamentos que administra la gestión municipal cantón y parroquias siendo 377 personas las que las conforman. En cuanto a sus resultados en la gestión administrativa tuvo una aceptación de 73% y en calidad de servicio con un 89% de la población del cantón; por otra parte, de la población en cuanto a la gestión administrativa están insatisfechos con un 11% y un 27% está en desacuerdo con la gestión de calidad que brinda el municipio. Concluyéndose que, se debe profundizar a través del

conocimiento de las funciones en el sector público ya que de esa manera se fortalece el comportamiento del capital humano; en otras palabras, el equipo humano de la organización debe interiorizar su importancia mediante un plan de capacitación que eleve los criterios de calidad de servicio.

Por otro lado, Karolys (2022), tuvo como propósito, crear un modelo de gestión administrativa basado en Balance Score Care que mejore los procesos administrativos internos para optimizar la eficiencia del servicio brindado en una determinada empresa de movilidad pública. Se empleó una metodología no experimental basado en la observación y el análisis con el fin de visualizar las fortalezas y debilidades en la gestión administrativa. Como resultado tuvo, la implementación de la definición de metas, estrategias, objetivos, mediante una reestructuración estratégica, con la cual, permite controlar los procedimientos con la finalidad de obtener resultados óptimos utilizando los recursos de manera efectiva y eficiente y tener un estándar de calidad alta. Concluye que, la gestión administrativa cuando tiene los objetivos bien definidos y las entidades públicas tienen la oportunidad de evaluar y mejorar cada etapa crítica de la organización.

En el trabajo desarrollado por Salazar, Cabrera (2016) planteó como objetivo en comprobar la correspondencia de las mencionadas variables. El trabajo fue desarrollado con la metodología cuantitativa de diseño correlacional. Se consideró a 347 beneficiarios siendo esto la población. Por otra parte, se trabajó con encuestas que fueron evaluadas y, además, se encontró que el grado de satisfacción del cliente hacia el servicio fue “indiferente” con un 33,6%, “bueno” con un 52,5% y “muy bueno” con un 13,9%, indicando que el cliente quedó completamente satisfecho. En cuanto al aspecto de especificidad, el 70,6% estuvo satisfecho, el 65,4% estuvo satisfecho con la confiabilidad, el 64,25% estuvo satisfecho con la respuesta, el 65,92% estuvo satisfecho con la seguridad y finalmente la empatía y el 64,72% estuvo satisfecho con el apoyo. Concluyó que, el estado actual del establecimiento respecto a la calidad del servicio indica que los clientes se encuentran insatisfechos con el servicio que recibieron y es posible conocer la percepción del cliente.

En el estudio realizado por Pérez (2016), su propósito es caracterizar los niveles de calidad del servicio en la región administrativa. Este método es un estudio transversal que utiliza métodos cuantitativos. Como resultado, se aceptaron

hipótesis alternativas: nivel de satisfacción, edad media: 43 años, 60% mujeres, nivel medio de satisfacción: 44,2 puntos (DE = 5,2), en su mayoría en el nivel superior de la escala. En resumen, observamos un nivel mayor de calidad del servicio en la región administrativa de La Habana-Cuba, lo que puede indicar que la región cumple con los estándares de calidad.

Por último, Paredes (2020), planteó determinar y diagnosticar qué factores óptimos están correlacionados con la calidad de servicio universitario. El enfoque investigativo utilizado fue cuantitativo y las hipótesis de investigación se probó mediante pruebas estadísticas apropiadas. Por otra parte, los resultados que se halló de las ambas variables estudiadas mostraron que existe una correlación de Spearman (0,898 para toda la muestra). Se trata de una correlación fuerte y moderadamente positiva. Así que, se determinó que, las mejoras en procesos de control de gestión poseen directa relación con calidad del servicio.

En nuestro trabajo se consideró investigaciones previas con la finalidad de dar sustento teórico al estudio. En cuanto la primera variable de Gestión Administrativa, citamos a Daza (2020), quien la define como un proceso donde la gestión es administrada por los servidores públicos o funcionarios donde tienen como responsabilidad de establecer metas y estrategias bien claras para que la organización tenga buenos resultados. Para Mendoza (2017), afirma que la administración pública consta de las siguientes etapas: Estas etapas deben estar encaminadas a acciones estratégicas con un perfil sistemático al cumplimiento de los procesos de gestión.

Asimismo, Velásquez (2022), menciona que, para el mejoramiento de la efectividad en el empleo de los recursos económicos, humanos y materiales de una entidad, debe contar con formas, medidas y mecanismos que aseguren el logro de sus objetivos. Toda vez que, la gestión administrativa es un elemento fundamental con un aspecto unificador en la forma y promoción del progreso económico, empresarial, tecnológico y social de las últimas décadas, cuyas principales funciones son la organización, planificación, control y dirección (González et al., 2020).

Otro concepto es de Guanoluisa (2019), quien no sólo se centra en los procesos, sino que también incluye los medios que permiten la integración en una organización. En consecuencia, según los autores, el control administrativo se

considera un elemento muy importante para las organizaciones, ya que, interviene en el logro de los objetivos de institucionales mediante la eficaz y eficiente gestión de los recursos. Para Mendoza (2017), posee una característica sistemática, ya que, tiene en cuenta los principios clásicos de gestión en el proceso administrativo de organización, planificación, control y dirección, y realiza acciones consistentemente encaminadas al logro de objetivos.

Por otro lado, Corvo (2019), con su tema, la aplicabilidad de la gestión administrativa en la administración pública tiene una dimensión trascendente porque los trabajadores están sujetos a las normas jurídicas que dictan su conducta y desarrollo, necesitando la creación de mecanismos que esté alineados a un ordenamiento jurídico ininterrumpido. Otros autores mencionan que para alcanzar objetivos fijados debe estar comprendido con acciones y mecanismos donde están incluidos los recursos materiales, humanos y financieros (Salguero, 2018).

De esta manera, para Anchelia (2021), la implementación de la Gestión Administrativa es fundamental porque los responsables deben determinar la estructura, planes y actividades, métodos, procesos y procedimientos de la organización para llevar a cabo sus responsabilidades y establecer planes de mejora. Entonces, las organizaciones actuales no elaboran procesos de forma independiente, todos sus procedimientos están interconectados y es imperativo que exista cierta sinergia entre ellos. Así, en investigaciones recientes relacionadas con la gestión administrativa han desarrollado y consolidado sus principios básicos: Identificar mejoras y soluciones para dar cumplimiento a las metas señaladas y alcanzar las metas propuestas (Flores et al., 2020).

De acuerdo con González et al., (2020), el éxito de una gestión administrativa se debe al análisis y evaluación de las etapas de las funciones básicas. De manera similar, en la gestión pública se viene mejorando a pesar de los pocos recursos que puedan tener diferentes instituciones, sin embargo, el empleado no puede cumplir sus objetivos trazados como profesional y mucho menos institucional; siendo esto una mala gestión administrativa y pésima calidad de servicio (Peña, 2017).

En relación a las dimensiones de esta variable tenemos, organización, planeación, control y dirección. A continuación, se detalla la primera dimensión la cual es la planeación, que según Flores (2021), es tomar con cautela las decisiones

que se tiene como objetivo a ejecutar; esto quiere decir, hacer un trabajo previo de diagnóstico para prevenir cualquier acción en beneficio de la organización a futuro. Con similar idea, tiene Armijo (2021); puesto que, considera como una herramienta fundamental que ayuda a gestionar las metas pronosticadas. Asimismo, Segura (2022), considera que la planeación es catalogada como fuente de actividades administrativas debido que desarrolla propuestas objetivas; siendo importante en los procedimientos y la cual genera calidades de servicios óptimos. Por otra parte, dicha dimensión cuenta con indicadores de planificación estratégica y planificación operativa.

Acerca de la primera dimensión, se tiene en cuenta dos indicadores; primero la planificación estratégica; según Cabrera (2021), es el proceso de gestión que cuenta con proceso formal, puesto que, al no tener un sistema estratégico definido corre el riesgo de no tener éxito en su calidad de planificación. El segundo es la gestión operativa, según, Fernández (2019), es la creación que están valorizadas en bienes y servicios al tener como procesamiento los gastos en efectos consumados.

En cuanto, la segunda dimensión denominada organización, diversos autores manifiestan, que la organización en una institución pública y privada deben de poseer un ordenamiento en cuanto a la labores que desempeñan diversas áreas, seguidamente de pautas y recursos que emplean los colaboradores con el propósito de prosperar dentro de la organización siendo una imagen de trabajo organizado ante la sociedad (Bueno, 2022); siendo así, esto es corroborado con una idea similar por Bohórquez et al., (2020).

Con respecto a los indicadores tenemos dos la cuales tenemos la estructura organizacional, siendo una importante dentro de gestión administrativa, debido que el trabajo que ejecuta en la organización tiene alcance de control, centralización y toma decisiones dentro del proceso de trabajo siendo esto más especializado para la optimización de los objetivos propuestos (Tejada et al., 2020). Y, como segundo indicador, tenemos a manuales de funciones, donde Botero (2020), considera como instrumento fundamental, la cual le permite describir los compromisos, funciones y responsabilidades en cada lugar del campo laboral con la finalidad de que los trabajadores de las organizaciones sean eficientes para la pro de los resultados estratégicos y tengan una toma de decisiones acertadas.

Nuestra tercera dimensión la dirección, para Briones et al., (2019), explican que, son procedimientos que conducen a los servidores públicos a ser líderes dentro de las instituciones, con el objetivo de mejorar el trabajo laboral y de esa manera se optimice la administración.

Para esta dimensión, tiene como indicadores a la responsabilidad y liderazgo. Ahora bien, Rengifo (2022), explica que la responsabilidad, es un conjunto de virtudes que posee cada ser humano. Para el segundo indicador de liderazgo, según Roza et al., (2019), explican que, un líder se caracteriza por ser motivador y tener ideas creativas para potenciar la institución.

Y, finalmente, tenemos a la dimensión de Control, la cual, según Corrales (2021), lo define como el acto de controlar y supervisar las acciones y procedimientos que se desarrollan en una agencia gubernamental para asegurar la adecuada gestión de la agencia y coadyuvar los objetivos y metas fijados para beneficio de la sociedad.

Por otra parte, tenemos al primer indicador de medición por resultados, según Milanesi (2018), en el sector público es un factor que condiciona al desarrollo debido que hasta la fecha ha sido debatido suficientemente en América Latina. Con respecto al otro indicador de retroalimentación, según Olvera (2017), cumple un rol importante, debido al generar más conocimientos se empodera más a través del liderazgo, en ese sentido la retroalimentación dentro de una organización es el aprendizaje para una evaluación dentro del desempeño de funciones que cumple cada servidor público.

Referente a la variable de calidad de servicio, según Espinoza (2021), explica que coexiste una relación directa con los clientes, ya que, los servicios en este caso en el sector público el funcionario tiene que generar confianza y demostrar la convicción de que los temas administrativos son atendidos con transparencia dentro del contexto de la legislación sobre la modernización del gobierno peruano. Por otra parte, Vásquez (2021), define como un parámetro de medición que ayuda a determinar la forma de gestionar los servicios administrativos que pone en valor a la organización y por tanto proporcionan un mayor nivel de satisfacción. También, Elespuru (2019), menciona que para lograr la optimización de la calidad de servicio se debe emplear métodos que generen confianza en los consumidores.

En esa misma línea, calidad del servicio se interrelaciona con satisfacción del cliente. Además, están expuestos a servicios de alta calidad experimentan una mayor satisfacción, lo que a su vez genera sentimientos de satisfacción e insatisfacción en los usuarios. Confianza para regenerar transacciones con su organización y realizar acciones de referencia sobre entidades proveedoras de servicios. Dentro de la base de la Ley de Modernización Nacional, las políticas públicas en el Perú tienen que garantizar para satisfacer una calidad de servicio (Gaffar et al., 2018). De esta manera, la perspectiva de la calidad del en América Latina, se puede

observar que organizaciones están innovando en las prestaciones de servicio ofrecidas a sus clientes para la mejora de la organización (Phuong et al., 2019). Por otro lado, el caso específico de las empresas de servicios, la opinión de los clientes es importante, porque se han convertido agentes claves para el cambio de mejora que requiera ser en una organización con la finalidad de ser competentes en todo el mundo a breve, medio y largo plazo (Hernán, 2017).

Igualmente, la correlación existente entre calidad del servicio y los clientes difiere según cómo estos últimos evalúan a los primeros, y también se tienen en cuenta las comparaciones con la competencia cada vez mayor. Pérez (2018), afirma que las empresas de servicios muchas veces se centran en los clientes basándose en cómo la empresa es percibida. Sin embargo, este es un aspecto que hay que valorar, al contrario, si una empresa de servicios quiere estar orientada al cliente, debe proporcionar servicios basados en la perspectiva de la empresa que tiene el cliente, en lugar de la perspectiva de la empresa. Así, a medida que más y más procesos de reestructuración apuntan a mejorar la excelencia de los servicios en el ámbito público, este tema se ha convertido en un tema ampliamente relevante y se ha prestado mayor atención a su definición, medición y mejora adicional (Salas, 2019). Ahora bien, la calidad de servicio para Izquierdo et al., (2019) consideran como acciones intangibles e identificables de acuerdo con el objetivo principal de una transacción que tienen como ideas innovadoras para satisfacer los deseos de los clientes; es decir, dichas actividades traen como beneficio satisfactorio la cual ofrecen un adecuado servicio de calidad. Por otra parte, los servicios y productos poseen atributos particulares que los hacen únicos y estas características dependen de cómo se producen, consumen y valoran, lo que complica la

evaluación de la calidad y la comprensión de lo que realmente quieren los clientes (Morales, 2020).

Por lo tanto, calidad del servicio es considerada la base de la lealtad del cliente, la cual está directamente relacionada con la utilización de los servicios y productos disponibles por el rubro empresarial, por lo que se pueden confirmar resultados positivos midiendo la misma, evaluando los criterios de lealtad y la disposición a adquirir el producto. Ser informado de los cambios y pagos adicionales que realizará la empresa, recepción de bienes o servicios, así como aumentos o disminuciones en servicios o productos (Corrales,2022).

Por otro lado, en esta variable que se viene investigando cuenta también con dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Ahora bien, entendamos ¿qué es la confiabilidad?, según Ramos (2020), es el compromiso que va influyendo el desempeño laboral dentro de la organización; es decir, existen varios factores como calidad de gestión, evaluaciones de calidad, códigos éticos y ambiente de trabajo adecuado para la optimización de funcionamiento en beneficio a la población.

Para esta dimensión de confiabilidad cuenta con cinco indicadores; el primer indicador de cumplimiento de servicio según Espinoza (2021), menciona que cada servicio que se da a los usuarios debe de ser eficaz y eficiente siempre cuando se cumpla los lineamientos de la organización institucional generando el cumplimiento de las expectativas y requerimientos del cliente. Con respecto al segundo indicador de interés según Bonnin (2019), menciona, que nace de la gestión que se realiza para el bienestar común de la sociedad. Por otra parte, el tercer indicador de eficacia, para Subirats (2017), menciona que en la gestión pública por más que los recursos sean limitados, el servidor público deber eficaz y eficiente para gestionar adecuadamente en la institución. De manera similar con la conceptualización anterior; tenemos al cuarto indicador de eficiencia donde Ripalda (2019), menciona que en la gestión pública se mide por los resultados de cada servidor y a la vez son evaluados que tan eficientes fueron en el desarrollo de sus capacidades como trabajador. Finalmente, como quinto indicador tenemos a registro de buenas prácticas, contribuyen a las acciones o procesos con el fin de mejorar la gestión pública, e incrementar los estándares de desempeño con eficiencia y eficacia (Subirats, 2017).

La segunda dimensión es capacidad de respuesta, tenemos a Krishnadas (2020), donde detalla, que, el servidor público debe tener la capacidad de tomar acciones que reflejen la coordinación y la veracidad de los hechos situacionales que presente cada ser humano.

En cuanto a los indicadores de la segunda dimensión, tenemos cuatro: el primero es el cumplimiento de los empleados, los funcionarios públicos deben de comprometer un poco más en la gestión para que las tareas que realicen sean de una buena calidad de servicio (Castro et al., 2021). Como segundo indicador interés según Bonnín (2019), menciona, que nace de la gestión que se realiza para el bienestar común de la sociedad. Tercer indicador tenemos a control de las interacciones, donde Talaverano (2018), menciona que toda empresa evalúa sistemáticamente mediante equipos de soporte técnico, la cual, ayuda identificar oportunidades para mejorar el servicio que se brinda hacia la sociedad. Como cuarto indicador tenemos a compromiso, para Coronado et al., (2020), menciona que es importante la interrelación empresa-trabajador, puesto que, el individuo tiene que estar identificado con la organización, ya que, es fundamental para alcanzar los objetivos.

Nuestra tercera dimensión es la Empatía, según Frick (2020), lo define como la capacidad analítica y de cómo responder a los usuarios con el respeto que merecen ante cualquier inquietud.

Por otra parte, tiene como indicador la atención personalizada, donde Robayo (2017), explica que, consiste en conocer a las personas de manera más detallada para atender sus preguntas o inquietudes. Otro indicador es la formación de los usuarios, según Hernández (2018), pone en conocimiento que los usuarios se orientan mediante actividades y pone en práctica el desarrollo de sus habilidades y competencias, puesto que, los individuos pueden dar soporte ante cualquier situación que suceda en la empresa. Y, el tercer indicador es la orientación al usuario, donde López (2022), menciona que es importante conocer los requerimientos y las preferencias que tiene cada cliente en cada actividad personal que requiera de asistencia proporcionada por la administración pública con el fin que se sientan satisfechos ante su pedido atendido. Y como cuarto indicador, tenemos a conocimiento de las necesidades, donde la empresa se encarga de gestionar a través de capacitaciones de acuerdo con sus necesidades en sus áreas;

lo cual, genera conocimiento en beneficio para la organización y el empleador (Millán et al., 2019).

Por otro lado, en el marco legal para la investigación la variable de gestión administrativa se basa en la normativa Legislativa Procedimiento Administrativo General N° 27444. Y, de acuerdo a la segunda variable de calidad de servicio, se ampara en la ley N° 27658 la Modernización de la Gestión del Estado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

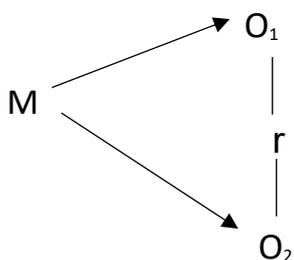
El tipo estudio fue básico, debido que se distingue por tener componentes esenciales de los fenómenos, los hechos observables cuyo objetivo es incrementar conocimientos científicos sin ser modificados o contrastados con aspectos prácticos y la cual se le conoce como investigación básica (Concytec, 2018), ya que se utilizó las bases teóricas para ambas variables y generar nuevos conocimientos.

Por otra parte, el presente estudio es de enfoque cuantitativo, por motivo que, se enfoca recopilando datos numéricos y cuantificables para analizar patrones, tendencias o relaciones, utilizando métodos estadísticos y técnicas de análisis numérico. Se centra en la medición y cuantificación de fenómenos para establecer conclusiones basadas en datos numéricos y estadísticos y así comprobar las posibles hipótesis y dar respuesta a la problemática existente (Nieto, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Es indagación no experimental, porque, se trabajó sin manipular las variables estudiadas, es decir, trabajar a través de la observación de cada realidad presentada (Ramos, 2021). Con un nivel de estudio correlacional.

Este diseño fue representado de la siguiente manera:



Dónde:

M = servidores públicos de las áreas de desarrollo e inclusión social.

O₁ = Gestión Administrativa,

O₂ = Calidad de Servicio

r= Coeficiente de Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Conjunto de actividades y tareas coordinadas que extienden el uso de recursos disponibles para la empresa, con objetivos y resultados a su vez. Esto se conoce mayormente como coordinación (Contento, 2023).

Definición operacional: Se consideraron las tareas, tales como planificar, organizar, dirigir y controlar el proceso; los cuales se encuentran ubicados en puntos del 01 al 15 del cuestionario aplicable.

Indicadores: Se planteó para esta investigación en su primera dimensión de planeación las cuales tiene como indicadores a planificación estratégica y planificación operativa. En la segunda dimensión de organización está comprendida en estructura organizacional y manuales de funciones. En la tercera dimensión de dirección tiene como indicadores a responsabilidad y liderazgo. En la cuarta dimensión tenemos a control la cual tiene como indicadores la medida de resultados y retroalimentación.

Escala de medición: De tipología medible porque sólo permitió a los investigadores determinar si dos elementos considerados son iguales o no, sin necesidad de establecer si uno es mayor que el otro, como en las escalas ordinales (Urcádiz et al., 2022).

Variable 2: Calidad del Servicio

Definición conceptual: Nivel en que, las expectativas del cliente, basadas en capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía, son de hecho diferentes de lo que los clientes quieren o necesitan (Espinoza, 2021).

Definición operacional: Se operacionalizó utilizando las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Indicadores: Se planteó para esta investigación en su primera dimensión de confiabilidad las cuales tiene como indicadores a cumplimiento del servicio, interés, eficacia, eficiencia y registro de buenas prácticas. En la segunda dimensión de capacidad de respuesta tiene como indicadores a cumplimiento de los empleados, interés, control de las interacciones y compromiso. Y como tercera dimensión de empatía tiene como indicadores a atención personalizada, formación de los usuarios, orientación al usuario y conocimiento de las necesidades.

Escala de medición: Es un tipo de medición que sólo permite a los investigadores determinar si dos elementos considerados son iguales o no, sin necesidad de establecer si uno es mayor que el otro, como en las escalas ordinales (Urcádiz et al., 2022).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Son aquellos a medir o analizar, es decir, aquellos que son objeto de estudio. Esta determinación depende del enfoque original del estudio, su propósito y diseño (Rodríguez, 2018). Para esta investigación se ha considerado el total de 70 servidores de la de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública.

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores de áreas de Desarrollo de Inclusión Social y que hayan cumplido más de 6 meses bajo cualquier modalidad de contrato.
- **Criterios de exclusión:** Trabajadores que no pertenezcan a los departamentos de Desarrollo e Inclusión Social de otras entidades.

3.3.2. Muestra

Para este trabajo de investigación no fue necesario aplicar algún tipo de fórmula para hallar la muestra, debido que el objeto de estudio sigue siendo la misma data que se está estudiando, se aplicó a los 55 colaboradores de las áreas de Desarrollo de Inclusión Social (Rodríguez, 2018).

3.3.3. Muestreo

En este acápite se trabajó con un muestreo de tipo probabilístico considerando a los 55 colaboradores públicos de las áreas de desarrollo e inclusión social de la ciudad Trujillo, por ende, estos datos fueron elegidos al azar para la obtención de la información (Rodríguez, 2018).

3.3.4. Unidad de análisis

Se estudió al grupo de manera rigurosa la cual se obtuvo una muestra idónea y respondió a las hipótesis planteadas. Cabe mencionar, que el tema de estudio fue la unidad de análisis (Hernández, 2019).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para acceder a los datos relevantes de la presente investigación, fue la encuesta. Por otra parte, el instrumento que se trabajó fue el cuestionario, el cual, permitió recabar información a través de preguntas planteadas a los participantes (Arias & Covinos, 2021). El instrumento que se trabajó fue el cuestionario donde permitió recabar información donde se obtuvo los datos (Espinoza, 2019).

En la primera variable de gestión administrativa fueron 20 ítems donde sus cuatro dimensiones están divididas en 5 preguntas para cada una de ellas. Para la segunda variable consta de 14 ítems donde su primera dimensión tiene 5 preguntas, la segunda dimensión comprende 4 pregunta y la tercera dimensión 5 preguntas. Por otra parte, la evaluación que realizaría mediante el cuestionario no puede exceder los 15 minutos.

Por otro lado, los instrumentos del presente estudio fueron validados por tres profesionales en la materia, los cuales dieron el visto bueno para la ejecución. La confiabilidad, de acuerdo a la Escala Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.929 en la variable de gestión administrativa; y 0.898 en calidad de servicio. Por lo tanto, los resultados fueron mayores a 0.7 revelando que los instrumentos fueron confiables en la ejecución (Fuentes et al., 2020).

Tabla 1

Resultados de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio mediante juicio de expertos

Expertos	Grado académico	Suficiencia	Aplicabilidad
Juan Gerardo Flores Solís	Magister	Sí	Aplicable
Carlos Eduardo Goicochea Torres	Magister	Sí	Aplicable
Azucena Yris Corcuera de Solis	Magister	Sí	Aplicable

Nota. Datos de los especialistas en gestión pública.

Las investigaciones han demostrado en los últimos años que cuando la confiabilidad es más confiable, el error de medición disminuye; al identificar la confiabilidad y validez de los instrumentos es crucial para que los lectores obtengan una idea de su precisión y evidencia, lo que les permitirá sacar conclusiones coherentes en la investigación (Ventura, 2017). Además, este estudio se utilizó la selección de la confiabilidad Alfa de Cronbach para las dos variables sugeridas, ya que la escala estadística validará la precisión y viabilidad de los instrumentos propuestos.

Por lo tanto, los resultados fueron mayores, revelando que los instrumentos fueron confiables en la ejecución (Fuentes et al., 2020). La confiabilidad, de acuerdo con la Escala Alfa de Cronbach se obtuvo los valores siguientes:

Tabla 2

Análisis de fiabilidad realizado para ambos instrumentos empleados en el estudio a partir de una prueba piloto.

Variables	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Gestión Administrativa	0.929	20
Calidad de Servicio	0.898	14

Nota. Datos tomados de encuesta aplicada a trabajadores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social en una entidad pública, Trujillo 2023. Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

En este apartado se describió las características por la magnitud de la investigación y generar nuevos conocimientos (Ávila, 2019). Así, en nuestra indagación, el primer paso fue observar y plantearse el problema de investigación, después, ver si las variables escogidas son las correctas y si había información en páginas confiables. Entonces, se coordinó de manera verbal con el encargado (a) y explicarle el motivo esta tesis, con la finalidad de poder aplicar los cuestionarios a los servidores públicos de dicha entidad.

Ante de la aplicación, se realizó una breve explicación a los participantes de que dichos cuestionarios son sencillos de resolver. De tal modo, que dicha información se obtendrá para que no exista ningún percance en cuanto a transparencia de este presente trabajo académico.

3.6. Método de análisis de datos

Al ser datos cuantitativos, según Hernández (2018), menciona que los datos están abocados a conocer la existencia de posibles correlaciones, siendo esto fundamental porque nos puede conllevar a responder a las posibles hipótesis para la comprobación de posibles resultados.

De tal manera, para la presente investigación los datos que se obtendrán serán mediante el software de estadística IBM SPSS Statistic 26, dicho programa nos permite describir los cuadros de comparación y los gráficos orientados a la comprobación e interpretación de las variables (Torres et al., 2019).

3.7. Aspectos éticos

Esta considerado en la directiva de la UCV donde esta detallada los códigos de ética profesional, además, trabaja con el software de Turnitin para la similitud con otras investigaciones. En cuanto a la información que de redacta en este documento es trabajado con las normas APA 7, tanto para citas y las referencias. Los datos que se obtendrán serán protegidos según el principio de la ética profesional. De otro lado, se mantendrá el cumplimiento de la Declaración de Helsinki de 1964 sobre protección de datos y libre participación (Manzini, 2000; como se citó en Hirsch, 2019).

IV. RESULTADOS

Análisis de correlación de hipótesis

Tabla 3

Prueba de normalidad entre dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,232	55	,000
Planeación	,197	55	,000
Organización	,307	55	,000
Dirección	,333	55	,000
Control	,200	55	,000
Calidad de servicio	,295	55	,000

Nota. Información recolectada de los colaboradores de las áreas de Desarrollo de Inclusión Social.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación. Respecto al análisis realizado en función a los datos obtenidos en la prueba de bondad de ajuste se obtuvo los valores de las variables como de las dimensiones puestas a contraste, por el cual se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov sustentada en muestras mayores a 35 ($n=55 \geq 35$). Considerando que en dimensiones y variables se encuentran datos menores a $p < 0.05$ según los criterios establecidos, esto indica que son datos no distribuidos normalmente donde se utiliza como herramienta para comprender el grado de relación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Hipótesis general:

H_i: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.

Tabla 4

Coefficiente de relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública.

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,805**
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000
		N	55
	Calidad de servicio	,805**	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

Nota. Información recolectada de los colaboradores de las áreas de Desarrollo de Inclusión Social.

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

Interpretación. En relación con los resultados mostrados en la Tabla 4, se basa en el análisis del desarrollo de colaboradores en el ámbito del desarrollo socialmente inclusivo en una entidad pública, donde se manifestó a través de los resultados de la estadística inferencial que los datos encontrados en el proceso correspondiente en base al p valor de la significancia bilateral se encuentra por debajo del nivel Sig. 0,01(p=0,000), donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.805**, considerando los resultados mostrados se aduce una relación positiva alta significativa entre las variables puestas a contraste, aceptando la hipótesis del estudio.

Hipótesis específica 1:

H₁: La planeación se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.

Tabla 5

Coefficiente de relación entre la planeación y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública.

		Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,725**
	N	55	55
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,725**
Sig. (bilateral)		,000	
N		55	55

Nota. Información recolectada de los colaboradores de las áreas de Desarrollo de Inclusión Social.

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

Interpretación. Los resultados de la Tabla 5, se basan en el análisis del desarrollo de los colaboradores en el ámbito del desarrollo socialmente inclusivo en una entidad pública, donde los resultados de la estadística inferencial muestran que los datos encontrados en los procesos correspondientes tienen un valor de significancia bilateral inferior a Sig 0.01 ($p=0.000$), donde el valor Rho de Spearman es 0.725** considerando los resultados mostrados, se afirma que existe una relación positiva altamente significativa entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio, donde se acepta la hipótesis específica del estudio.

Hipótesis específica 2:

H₂: La organización se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.

Tabla 6

Coefficiente de relación entre la organización y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública.

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,780**
	Calidad de servicio	N	,000
		N	55
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,780**
		Sig. (bilateral)	1,000
	Organización	N	,000
		N	55

Nota. Información recolectada de los colaboradores de las áreas de Desarrollo de Inclusión Social.

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

Interpretación. Respecto a los resultados que muestra la Tabla 6 se basan en el análisis del desarrollo de los colaboradores en el ámbito del desarrollo socialmente inclusivo en una entidad pública, donde los resultados de la estadística inferencial muestran que los datos encontrados en los procesos correspondientes tienen un p valor menor que Sig 0.01 ($p= 0.000$), donde el valor Rho de Spearman es 0.780** Considerando los resultados mostrados, se demuestra que existe una relación positiva altamente significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio, donde se acepta la hipótesis específica estudiada.

Hipótesis específica 3:

H₃: La dirección se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.

Tabla 7

Coefficiente de relación entre la dirección y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública.

		Dirección	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,761**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	55	55	

Nota. Información recolectada de los colaboradores de las áreas de Desarrollo de Inclusión Social.

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

Interpretación. De acuerdo a los resultados de la Tabla 7 se basan en el análisis del desarrollo de los colaboradores en el ámbito del desarrollo socialmente inclusivo en una entidad pública, donde los resultados de la estadística inferencial muestran que los datos encontrados en los procesos correspondientes tienen un valor de significancia bilateral inferior a Sig 0.01 ($p=0.000$), donde el valor Rho de Spearman es 0.761** considerando los resultados mostrados, se afirma que existe una relación positiva altamente significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, donde se acepta la hipótesis específica del estudio.

Hipótesis específica 4:

H₄: El control se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.

Tabla 8

Coefficiente de relación entre el control y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública.

		Control	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,797**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	55	55	

Nota. Información recolectada de los colaboradores de las áreas de Desarrollo de Inclusión Social.

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

Interpretación. En cuanto a los resultados que muestra la Tabla 8, se basan en el análisis del desarrollo de los colaboradores en el ámbito del desarrollo socialmente inclusivo en una entidad pública, donde los resultados de la estadística inferencial muestran que los datos encontrados en los procesos correspondientes tienen un p valor menor que Sig 0.01 ($p= 0.000$), donde el valor Rho de Spearman es 0.797** Considerando los resultados mostrados, se demuestra que existe una relación positiva altamente significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio, donde se acepta la hipótesis específica estudiada.

V. DISCUSIÓN

En función al objetivo general del estudio se tuvo como resultado que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de una entidad pública sustentado en un Rho 0.805 con una significancia por debajo del nivel Sig. 0,01($p=0,000$), se destaca que es fundamental que los trabajadores cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y eficaz.

Así mismo en relación con los resultados señalados se aceptó la hipótesis de estudio donde el aspecto relevante es la planificación y organización de los recursos disponibles. Una buena gestión administrativa implica la asignación adecuada de los recursos humanos, materiales y financieros, así como la programación de las actividades y tareas a realizar.

De esta manera se corrobora con la investigación de Velásquez (2022) donde estableció una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio basado en un Rho 0.650 es por ello la comunicación y atención al ciudadano son otros aspectos clave en la gestión administrativa de la calidad del servicio.

Para ello se reafirma con el estudio desarrollado por Sánchez (2020), donde se analizó estadísticamente de manera inferencial para ello estableció que las variables mencionadas presentan una correlación de 0,478, con un Sig. 0000 donde una gestión administrativa efectiva y orientada a la calidad del servicio implica contar con personal competente, planificar y organizar los recursos, establecer sistemas de seguimiento y control, gestionar la comunicación y atención al ciudadano, y fomentar la innovación y adaptabilidad.

Así también se tiene la teoría clásica de la administración es considerada la base de la administración moderna. Fue desarrollada por Henri Fayol a principios del siglo XX. Esta teoría se enfoca en la estructura organizativa y en los deberes y funciones de los gerentes; Según esta teoría, el trabajo debe ser dividido en tareas específicas y asignado a empleados especializados. La autoridad y la responsabilidad deben estar claramente definidas en la organización. Los gerentes deben tener autoridad para tomar decisiones, mientras que los empleados deben ser responsables de cumplir con sus tareas asignadas. La organización debe tener una estructura jerárquica clara, con niveles de autoridad claramente definidos.

De acuerdo con la integración realizada se tiene que los resultados muestran una concordancia con los estudios plasmados donde es necesario mencionar la importancia de la innovación y la adaptabilidad a los cambios en la gestión administrativa. Las entidades públicas deben estar preparadas para enfrentar los desafíos y demandas de un entorno en constante evolución, adaptando sus procesos y servicios a las necesidades actuales y futuras de los ciudadanos.

Es fundamental establecer canales de comunicación efectivos que permitan la participación de los ciudadanos, así como recoger y atender sus sugerencias y reclamaciones de manera oportuna. La satisfacción y percepción de los ciudadanos son indicadores importantes para evaluar la calidad del servicio.

Respecto al primer objetivo específico se encontró un valor de significancia bilateral inferior a Sig 0.01 ($p= 0.000$), donde el valor Rho fue 0.725 afirmando que existe una relación positiva altamente significativa entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio, donde se establece que puede ser un desafío debido a la estructura burocrática, los recursos limitados, las regulaciones legales y las expectativas de los diferentes grupos de interés. Sin embargo, muchas entidades públicas están trabajando para superar estos desafíos y mejorar la calidad del servicio que brindan.

En función a los resultados expuestos se aceptó la hipótesis del estudio por el cual, a pesar de estos desafíos, muchas entidades públicas están trabajando para mejorar la calidad de servicio a través de la implementación de planes de calidad y la adopción de enfoques de gestión de calidad. Esto implica establecer objetivos claros, medir y monitorear el desempeño, capacitar al personal y tomar medidas para mejorar continuamente el servicio.

Asimismo, se corrobora con la investigación de Nunura (2022) manifestando una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio donde se estableció que las entidades públicas suelen tener una estructura burocrática y jerárquica que puede dificultar la toma de decisiones y la implementación ágil de cambios.

Para se reafirma con el estudio desarrollado por Mejía (2023) manifestando que el estudio presento una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se oferta por parte de la entidad, estableciendo que se debe profundizar a través del conocimiento de las funciones en el sector público ya que

de esa manera se fortalece el comportamiento del capital humano; en otras palabras, el equipo humano de la organización debe interiorizar su importancia mediante un plan de capacitación que eleve los criterios de calidad de servicio.

También se tiene a la teoría de la burocracia es una forma de organización que permite el control y la coordinación eficientes de las actividades de una organización, al tiempo que evita la subjetividad y los favoritismos. Weber argumentaba que la burocracia es una forma de gobierno ideal, ya que permite la igualdad de oportunidades, la justicia y la imparcialidad en la toma de decisiones. Sin embargo, la teoría de la burocracia también ha sido objeto de críticas. Algunos argumentan que la burocracia puede ser demasiado rígida y lenta para adaptarse a los cambios rápidos del entorno empresarial. Otros sostienen que la burocracia puede dar lugar a la falta de motivación y la pérdida de creatividad e iniciativa de los empleados.

De acuerdo con los resultados obtenidos y en función a los estudios realizados se muestra que presentan una congruencia donde las entidades públicas suelen tener una estructura burocrática y jerárquica que puede dificultar la toma de decisiones y la implementación ágil de cambios, para ello esto puede resultar en demoras y obstáculos para mejorar la calidad del servicio.

Además, las entidades públicas suelen tener recursos limitados y enfrentar restricciones presupuestarias, esto puede dificultar la adopción de medidas necesarias para mejorar la calidad del servicio, como la capacitación del personal, la implementación de tecnología o la mejora de las instalaciones. Por otro lado, los procedimientos y regulaciones legales a menudo son más rígidos en las entidades públicas, lo que puede dificultar la implementación de cambios innovadores y la adopción de prácticas exitosas de gestión de calidad utilizadas en el sector.

En cuanto al análisis del segundo objetivo específico se obtuvo un p valor menor que Sig 0.01 ($p= 0.000$), donde el valor Rho fue 0.780 considerando que existe una relación positiva altamente significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio, donde el análisis implica evaluar la estructura, los procesos, la capacitación de los empleados, la cultura organizacional y los mecanismos de medición y seguimiento.

Según los resultados mostrados se aceptó la hipótesis de la investigación para asegurar la calidad del servicio, es necesario establecer indicadores de

desempeño que permitan evaluar y medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. Estos indicadores deben ser monitoreados de forma constante, y se deben implementar mecanismos de retroalimentación y mejora continua.

De acuerdo al análisis se confirma con el estudio Paredes (2020) quien estableció relación entre administración y calidad del servicio con base en Rho 0.898, por lo que la comunicación y la atención ciudadana son otros de los aspectos claves de la gestión administrativa en la calidad del servicio. La existencia de procesos y procedimientos bien establecidos y documentados es esencial para lograr una prestación de servicios eficiente y de calidad. Esto implica tener protocolos claros sobre cómo se deben realizar las tareas, quienes son los encargados, y cómo se debe gestionar cualquier incidencia o reclamación.

De esta manera se reafirma con la investigación de Jara (2021), manifestó relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio que se oferta por parte de la entidad pública donde se enfoca el tiempo, el personal y la velocidad de los productos y servicios de empleo también conocen el proceso de cambiar el proceso y analiza la unidad sin documentos importantes, utilizando la evidencia de la lista.

Para ello se tiene el sustento de la teoría de relaciones humanas es un enfoque dentro de la psicología y la sociología que busca entender y explicar las interacciones y relaciones entre las personas, en particular en los entornos laborales; se basa en la idea de que los individuos son seres sociales y que sus necesidades emocionales, sociales y psicológicas influyen en su comportamiento y desempeño laboral. Esta teoría busca mejorar el bienestar de los trabajadores y promover una mayor satisfacción y productividad laboral a través de la atención y el cuidado de las relaciones interpersonales.

En función a los resultados mostrados en líneas anteriores presentan una concordancia con los estudios expuestos por el cual los empleados deben poseer las destrezas y el entendimiento requeridos para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva. Es importante que la organización pública cuente con programas de capacitación y desarrollo profesional que permitan a los empleados adquirir las competencias requeridas para brindar un servicio de calidad.

En relación al tercer objetivo específico se estableció el análisis inferencial donde se obtuvo una significancia bilateral inferior a Sig 0.01 ($p= 0.000$), y un valor de Rho fue 0.761 aduciendo que existe una relación positiva altamente significativa

entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, el análisis de la dirección en la calidad de servicio en una entidad pública implica evaluar y mejorar aspectos como el liderazgo, la gestión del personal, los procesos y procedimientos, la evaluación y retroalimentación, y la adaptabilidad y mejora continua.

De acuerdo con los resultados manifestado en líneas anteriores se aceptó la hipótesis del estudio por el cual se debe de revisar y mejorar los procesos y procedimientos que se utilizan para prestar el servicio. Esto implica analizar si se siguen las mejores prácticas, si se identifican y eliminan las posibles fuentes de error y si se utilizan herramientas para medir y controlar el rendimiento.

Según los resultados presentados, se respalda la investigación de Torres (2021) donde estableció una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, por el cual se analizó la calidad de servicio en una entidad pública implica evaluar todos estos aspectos y tomar medidas para mejorar aquellos aspectos que sean deficientes. Esto es fundamental para garantizar una gestión eficiente y satisfactoria de los servicios públicos.

Asimismo, se reafirma con el estudio de Karolys (2022) donde establece que, gestión administrativa se relaciona con calidad del servicio, cuando tiene los objetivos bien definidos y las entidades públicas tienen la oportunidad de evaluar y mejorar cada etapa crítica de la organización, donde se verificó si la entidad pública proporciona información precisa, actualizada y fácil de entender sobre sus servicios y procedimientos, esto incluye la disponibilidad de canales de comunicación efectivos y la utilización de lenguaje claro y comprensible.

De esta manera se tiene a la teoría científica del comportamiento busca comprender y predecir la conducta humana mediante observación y experimentación. Para ello, utiliza metodologías científicas, como la observación sistemática, la medición objetiva y el análisis de los datos recopilados. Esta teoría ha tenido una gran influencia en la psicología y ha sido aplicada en diversos campos, como la terapia conductual, la modificación de conducta y el análisis del comportamiento organizacional, su enfoque científico ha permitido obtener resultados prácticos y aplicables en la comprensión y modificación de conductas problemáticas o indeseables.

En cuanto a los resultados que se muestra y en función a los antecedentes señalados se tiene una concordancia donde se establece que debe de revisar y

mejorar los procesos y procedimientos que se utilizan para prestar el servicio, esto implica analizar si se siguen las mejores prácticas, si se identifican y eliminan las posibles fuentes de error y si se utilizan herramientas para medir y controlar el rendimiento. Evaluar la capacitación, motivación y compromiso del personal encargado de prestar el servicio, donde esto incluye analizar si se realizan evaluaciones periódicas de desempeño, si se brindan oportunidades de formación y si se reconocen y premian los logros de los empleados.

Con relación al cuarto objetivo específico se tuvo un p valor menor a Sig 0.01 ($p= 0.000$), donde el valor Rho fue 0.797 Considerando los resultados mostrados, existe relación positiva altamente significativa entre dimensión control y variable calidad del servicio, implica evaluar diferentes aspectos relacionados con el cumplimiento de normativas, la capacitación del personal, los procesos y procedimientos, la retroalimentación de los usuarios y la medición de indicadores relevantes, esto garantiza una mejora continua en calidad de servicio ofrecido por la entidad.

Asimismo, se aceptó la hipótesis del estudio de acuerdo a los resultados mostrados donde se tiene que la entidad pública debe cumplir con las normativas y regulaciones establecidas por el gobierno y otras autoridades competentes, donde se podrían establecer mecanismos para garantizar la correcta administración y uso de los recursos económicos asignados a la entidad, evitando cualquier tipo de malversación o corrupción.

De esta manera se corrobora con la investigación de Velásquez (2022) donde estableció relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, basado en un Rho 0.650 es por ello la comunicación y atención al ciudadano son otros aspectos clave en la gestión administrativa de la calidad del servicio.

Asimismo, se reafirma con el estudio de Paredes (2020) quien estableció la relación entre administración y calidad del servicio con base en Rho 0.898, por lo que la comunicación y la atención ciudadana son otros de los aspectos claves de gestión administrativa en la calidad del servicio. La existencia de procesos y procedimientos bien establecidos y documentados es esencial para brindar una prestación de servicios eficiente y de alta calidad.

La teoría de calidad total administrativa se centra en diversos aspectos, como el liderazgo, la participación de los empleados, la mejora perenne y la

satisfacción del cliente. Sugiere que la calidad debe estar en todas las etapas del proceso de producción o prestación de servicios, desde el diseño hasta la entrega final.

Uno de los fundamentos de la teoría de calidad total administrativa es el enfoque en la prevención de errores en lugar de la corrección de los mismos. Esto implica la identificación y solución de problemas antes que se conviertan en defectos o fallos en la calidad.

De acuerdo con los resultados mostrados se tienen una concordancia los antecedentes señalados donde el control administrativo en la calidad de servicio se basa en la supervisión y seguimiento de los procesos y resultados, así como en la aplicación de medidas correctivas cuando se detectan desviaciones o incumplimientos. Para ello, se utilizan diferentes herramientas y técnicas, como la evaluación de desempeño, la retroalimentación de usuarios, la elaboración de informes y reportes, entre otras.

Además, el control administrativo en la calidad de servicio implica la participación de los diferentes niveles jerárquicos de la entidad pública, desde las autoridades superiores hasta el personal operativo. Todos están involucrados en la supervisión y seguimiento de los procesos y resultados, así como en la identificación y resolución de problemas o debilidades que puedan afectar la calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Según hallazgos referentes al objetivo general alcanzado se determinó que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de una entidad pública, sustentado en un Rho 0.805 con un p valor menor que Sig 0.01 ($p= 0.000$), se destaca que es fundamental que los trabajadores cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y eficaz.
2. De esta manera se determinó que existe relación positiva altamente significativa entre dimensión planeación y la variable calidad de servicio, sustentado en un Rho 0.725 con un p valor menor que Sig 0.01 ($p= 0.000$), se establece que puede ser un desafío debido a la estructura burocrática, los recursos limitados, las regulaciones legales.
3. Para lo cual se determinó que existe una relación positiva altamente significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio, respaldado por Rho 0.780 donde se tuvo un p valor menor a Sig 0.01 ($p= 0.000$), el análisis de los componentes organizacionales incluye la evaluación de estructuras, procesos, capacitación de los empleados.
4. Asimismo, determinó que existe relación positiva altamente significativa entre la dimensión; dirección y la variable calidad de servicio, en una entidad pública respaldado por Rho 0.761 donde se tuvo un p valor menor a Sig 0.01 ($p= 0.000$), involucra evaluar y mejorar aspectos como el liderazgo, la gestión del personal, los procesos de la evaluación.
5. Se estableció una relación positiva altamente significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio, respaldado por Rho 0.797 donde se tuvo un p valor menor a Sig 0.01 ($p= 0.000$), implica evaluar diferentes aspectos relacionados con el cumplimiento de normativas, la capacitación del personal, los procesos y procedimientos, la retroalimentación de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Se realiza las sugerencias al gerente general de una entidad pública hacia la búsqueda de la mejora.

Primera: Realizar evaluaciones periódicas del desempeño en gestión administrativa y calidad de servicio, para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas, donde la mejora continua debe ser un proceso constante en la entidad pública.

Segunda: Implementar un sistema de gestión de calidad que se base en estándares internacionalmente reconocidos, como la norma ISO 9001, esto ayudará a establecer procesos claros y eficientes, así como asegurar un enfoque sistemático en la mejora continua.

Tercera: Establecer canales de comunicación claros y efectivos con los usuarios del servicio, esto incluye la disponibilidad de información actualizada y transparente, así como la respuesta oportuna a consultas y solicitudes.

Cuarta: Promover colaboración y trabajo en equipo en las diferentes áreas de la entidad pública, donde la calidad de servicio es responsabilidad de todos, porque es importante el fomento de una cultura de trabajo conjunto para brindar un servicio integral y de calidad.

Quinta: Realización de auditorías internas de forma periódica para evaluar el cumplimiento de procesos establecidos y detectar posibles áreas de mejora e implementar políticas de incentivos y reconocimientos para el personal que demuestre un compromiso destacado con la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Ancajima, J. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.
- Armijo, A., & Rivadeneira, J. (2021). Diseño de modelo de planeación estratégica para la empresa Maxicarnes.
- Ávila, A., Suarez, A., Pacheco, K., Gonzaga, J., Calderón, J., & Suárez, C. (2019). Diseños de investigación. Educación y salud boletín científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 8(15), 119-122.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. En Enfoques Consulting EIRL.
- Barrutia, I. & Egoavil, J. (2020). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de una entidad pública. Instituto Latinoamericano de Altos Estudios – ILAE. <https://ilae.edu.co/web/libros-html/libro640/index.html?page=7>
- BBC NEWS, 10 de septiembre de 2023. BBC News Mundo. Recuperado em; <https://www.bbc.com/mundo/topics/c06gq9v4xp3t>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Revista Universidad y Sociedad, 12(3), 385-390.
- Bonnin, C. (2019). Principios de administración pública. Principios de administración pública, 1-100.
- Botero, A. (2020). Revisión literaria sobre el clima organizacional en empresas públicas.
- Briones, W. Guanín, E., Morales, F., & Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. Ciencias Holguín, 25(2), 1-14.

- Bueno, E. (2022). Introducción a la organización de empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Cabrera, C. (2021). Strategic planning (Bachelor's thesis).
- Castro, A., González, V & LLanes, L. (2021). Elementos de protección personal, importancia y riesgos laborales por su uso inadecuado.
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3597978>
- Contento, J. (2023). La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería Éxito de la ciudad de Riobamba. [BachelorThesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.].
- Daza, A. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca-Colombia. *Lúmina*, 21, 140-162.
<https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- De la Garza, D., Yllán, E., y Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 23(81), 31-48.
- Elespuru, Á. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.
- Espinoza, R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.
- Fernandez, B. (2019). La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa SA, Ate 2019.
- Flores, R. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de caja chica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76232>

- Frick, P. y Kemp, E. (2020). Conduct Disorders and Empathy Development. Annual Review of Clinical Psychology, 17(1), p.20.
<https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-081219-105809>
- Fuentes, D. Malvaceda, E & Diaz, J. (2020) Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Colombia: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gracia, S. (2019). El método deductivo e inductivo en el aprendizaje del inglés como lengua extranjera en un contexto escolar: estudio comparativo.
- Hernández, P. (2018). Perfil del usuario de información.
- Instituto Complutense de Estudios Internacionales (ICEI). (s. f.). Recuperado 10 de septiembre de 2023, de <https://www.ucm.es/icei/file/fpp2022-01-modernizacion-de-la-administracion-publica>
- Jara, N. (2021). Gestión de procesos para la calidad de servicio, sub gerencia de desarrollo social y comunal, Municipalidad distrital de Sapillica-Piura. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68557>
- Karolys, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para la Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi. [masterThesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC).].
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8418>
- Krishnadas, G., y Kiprakis, A. (2020). A Machine Learning Pipeline for Demand Response Capacity Scheduling. Energies, 13(7), 1848.
- Lopez, P. (2022). Implementación de plataformas digitales y orientación al usuario en trabajadores de una Zona Registral, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77779>
- Mejía, D. (2023). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023 [masterThesis, Ecuador:

Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC).].

<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9973>

- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial companies in the city of Manta. *Ciencias Administrativas*, 3(2), 947-964.
- Mendoza, A. (2018). *Gestión Administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta Ecuador*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mendoza, A. (2019). *Gestión Administrativa en Facultades Académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, Santa Cruz, Artículo*.
- Milanesi, A. (2018). Management for results: a review of the literature and its challenges in Latin America. *Administration & Development*, 48(1), 171-199.
- Millán, J., Díaz, M., & Millán, O. (2019). Factores que inciden en la gestión de conocimiento y la innovación abierta en empresas colombianas. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (58), 116-138.
- Moreno, P. (2003). Calidad de los servicios. *Estudios Socio-Jurídicos*, 5(1), 19-32.
- Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*. Lima: Universidad Santo Domingo de Guzmán.
- Nunura, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78595>
- Olvera, E., Pedroni, F., & Pérez, J. (2017). Organizational feedback model for Human Capital Learning: MORACH. *Journal of Educational Systems and Management*, 4(11), 1-13.
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas [máster Thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.]*.
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31522>

- Perez, R. y Senfeliu, P. (2016). Niveles de calidad de servicio en el área administrativa de la Habana- Cuba. Tesis para optar por el Grado Académico de Magister en Administración. Cuba. Universidad central de la Cuba.
- Ramos, C. (2020). Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente en la Empresa Mecánica e Hidráulica Galex, Callao, 2020. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56760>
- Ramos, C. (2021). Experimental research designs. *CienciAmérica*, 10(1), 1-7.
- Rengifo, C., & Sanchez, S. (2022). Corporate Social Responsibility and sustainable development: reflections from applied ethics.
- Rios, K. (2022). Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de una aldea infantil en la región Lambayeque. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92945>
- Robayo, A. (2017). La importancia del servicio al cliente y el reflejo re las ventas en una empresa.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Cross-sectional research design. *Sanitas Medical Journal*, 21(3), 141-146.
- Rozo, A., Flórez, A., & Gutiérrez, C. (2019). Organizational leadership as a key element for strategic direction. *AiBi Journal of Research, Management and Engineering*, 7(2), 62-67.
- Sánchez, J. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45849>
- Segura, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82861>

- Silva, C. (2021). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación-Gobierno Regional La Libertad, 2020. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56817>
- Subirats, J. (2017). Analysis of public policies and administration effectiveness. INAP. Spain.
- Taylor, F. W. (1969). The principles of scientific management. Nwe York: Harper & Brothers.
- Tejada, G., Rengifo, R., Boy, A., & Rodríguez, J. (2020). Organizational structure and control in the bureaucratic management model. Venezuelan Management Magazine, 25(89), 66-78.
- Torres, M., Salazar, F., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación.
- Torres, S. (2021). Gestión administrativa e inclusión social del Programa Nacional PAIS en el centro poblado Costa Rica—Pajarillo, 2020. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59241>
- Urcádiz, F., & Monroy, M. (2022). Escala nominal como alternativa para la evaluación de la calidad del servicio: Caso de estudio en hotel hacienda Bugambillas México. Visión de futuro, 26(2), 143-167.
- Vásquez, S., & Lira, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. Alpha Centauri, 2(3), 140-164.
- Velásquez, K. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa MC Transportes y Servicios Múltiples SRL, Lima, 2020. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86376>

Ventura, J. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 145(7), 955-956. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>

Zamora, L. R. V. (2019). Social research approaches and designs: quantitative, qualitative and mixed. *Higher Education*, 18(27), 96-99.

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Gestión administrativa	Es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos de los que dispone una compañía, todas tienen como fin alcanzar los objetivos y optimizar los resultados, así como maximizar el uso de los recursos. (Contento, 2023)	Se va a realizar con la ejecución de las dimensiones de planeación, organización, dirección y control; las cuales se encuentran dentro de los ítems del 01 al 15 del cuestionario aplicarse.	Planeación	Planificación estratégica Planificación operativa	1,2,3,4,5	Nominal dicotómica.	Cuestionario
			Organización	Estructura organizacional Manuales de funciones	6,7,8,9,10		
			Dirección	Responsabilidad Liderazgo	11,12,13,14,15		
			Control	Medición de resultados Retroalimentación	16,17,18,19,20		

Nota: Elaborado por Sánchez (2022)

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera la planeación se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023? ¿De qué manera la organización se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023? También, ¿De qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023? ¿De qué manera el control se relaciona con la calidad las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar de qué manera la planeación se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. Determinar de qué manera la organización se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. Determinar de qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. Y, por último, determinar de qué manera se relaciona el control con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.</p>	<p>La hipótesis general siguiente: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.</p> <p>También presenta Hipótesis Específicas: La planeación se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. La organización se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. La dirección se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023. El control se relaciona con la calidad de servicio de las áreas de desarrollo e inclusión social en una entidad pública, Trujillo 2023.</p>	<p>Variable independiente: Gestión Administrativa</p> <p>Variable dependiente: Calidad de Servicio</p>	<p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Tipo de investigación: Básica descriptiva con alcance correlacional</p> <p>Nivel de investigación: Cuantitativa</p> <p>Población: 70 servidores públicos de las áreas de desarrollo e inclusión social de una entidad pública de la ciudad de Trujillo 2023</p> <p>Instrumento: Para ambas variables</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Nota. Elaboración Propia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO Nº 1: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de Gestión administrativa de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, en la ciudad de Trujillo 2023.

INSTRUCCIONES: Marcar con una equis (x) la casilla correspondiente

Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)

Nº	Ítems	Niveles		
		0	1	2
Planeación				
1	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades			
2	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.			
3	Se respetan los derechos de los trabajadores de las áreas de desarrollo e inclusión social cuando se toman decisiones			
4	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza			
5	Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.			
Organización				
6	El personal que labora tiene conocimiento que las áreas de desarrollo e inclusión social cuenta con un organigrama funcional.			
7	Las actividades que se realizan en las áreas de desarrollo e inclusión social son debidamente coordinadas			
8	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones respecto a los cargos del personal.			
9	Los trabajadores de las áreas de desarrollo e inclusión social asumen sus funciones con responsabilidad			
10	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.			
Dirección				
11	El área de participación ciudadana de las áreas de desarrollo e inclusión social cuenta con los instrumentos de gestión actualizados			
12	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas por las áreas de desarrollo e inclusión social			
13	Los funcionarios buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales			

14	Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de las áreas de desarrollo e inclusión social			
15	Demuestran predisposición los trabajadores de la institución para el trabajo coordinado.			
Control				
16	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia			
17	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos			
18	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.			
19	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados en los trabajadores las áreas de desarrollo e inclusión social			
20	Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución			

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO N°2: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de calidad de servicio de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, en la ciudad de Trujillo 2023.

INSTRUCCIONES: Marcar con una equis (x) la casilla correspondiente

Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)

N°	Ítems	Niveles		
		0	1	2
Confiabilidad				
1	Cuando las áreas de desarrollo e inclusión social prometen hacer una determinada tarea en determinado tiempo, la realizan.			
2	Cuando un usuario tiene un problema en una de las áreas de desarrollo e inclusión social, se muestra un sincero interés en solucionarlo.			
3	Las áreas de desarrollo e inclusión social realizan bien el servicio de manera rápida.			
4	Las áreas de desarrollo e inclusión social concluyen un determinado servicio en el tiempo propuesto.			
5	Las áreas de desarrollo e inclusión social, insiste en mantener registros exentos de errores.			
Capacidad de Respuesta				
6	Los servidores de las áreas de desarrollo e inclusión social comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.			
7	Los servidores de las áreas de desarrollo e inclusión social ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.			
8	Los servidores de las áreas de desarrollo e inclusión social siempre están dispuestos ayudar a sus usuarios.			
9	Los servidores de las áreas de desarrollo e inclusión social están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.			

Empatía				
10	Las áreas de desarrollo e inclusión social dan a sus usuarios una atención individualizada.			
11	Las áreas de desarrollo e inclusión social tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.			
12	Las áreas de desarrollo e inclusión social tienen servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.			
13	Las áreas de desarrollo e inclusión social se preocupan por los mejores intereses de los usuarios.			
14	Las áreas de desarrollo e inclusión social comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.			

Anexos 5: Variable de Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Calidad de Servicio	Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en la función de confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía. (Espinoza,2021)	La variable se operacionalizó en razón de las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Confiabilidad	Cumplimiento del Servicio	1,2,3,4,5	Nominal dicotómica	Cuestionario
				Interés			
				Eficacia			
				Eficiencia			
				Registro de Buenas Practicas			
			Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de los Empleados	1,2,3,4		
				Interés			
				Control de las interacciones			
			Empatía	Compromiso	1,2,3,4,5		
				Atención personalizada			
				Formación de los usuarios			
				Orientación al usuario			
				Conocimiento de lasnecesidades			

Nota: Elaboración propia

Anexo 6: Evaluación por juicio de expertos de la variable independiente

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANEACIÓN							
1	Se emplean estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades.	✓		✓		✓		-
2	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.	✓		✓		✓		-
3	Se respetan los derechos de los trabajadores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social cuando se toman decisiones.	✓		✓		✓		-
4	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza.	✓		✓		✓		-
5	Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		-
	ORGANIZACIÓN							
6	El personal que labora, tiene conocimiento que las áreas de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con un organigrama funcional.	✓		✓		✓		-
7	Las actividades que se realizan en las áreas de Desarrollo e Inclusión Social son debidamente coordinadas.	✓		✓		✓		-

8	Se da cumplimiento al Reglamento de Obligaciones y Funciones respecto a los cargos del personal.	✓		✓		✓		-
9	Los trabajadores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, asumen sus funciones con responsabilidad	✓		✓		✓		-
10	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		-
	DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El área de participación ciudadana de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, cuenta con los instrumentos de gestión actualizados.	✓		✓		✓		-
12	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas por las áreas de Desarrollo e Inclusión Social.	✓		✓		✓		-
13	Los funcionarios buscan alternativas para mantener buenas relaciones personales.	✓		✓		✓		-
14	Se promueven trabajos en equipo entre los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social.	✓		✓		✓		-
15	Los trabajadores de la institución demuestran predisposición para el trabajo coordinado.	✓		✓		✓		-
	CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia.	✓		✓		✓		-

17	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos.	✓		✓		✓		-
18	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	✓		✓		✓		-
19	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados en los trabajadores las áreas de Desarrollo e Inclusión Social.	✓		✓		✓		-
20	Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución.	✓		✓		✓		-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Azucena Yris Corcuera de Solís **DNI:** 17961620

Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Trujillo, 08 de noviembre del 2023


Lic. Azucena Corcuera de Solís

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Anexo 7 Evaluación por juicio de expertos de la variable dependiente

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONFIABILIDAD							
1	Cuando las áreas de Desarrollo e Inclusión Social prometen hacer una determinada tarea en determinado tiempo, la realizan.	✓		✓		✓		-
2	Cuando un usuario tiene un problema en una de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, se muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		-
3	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social realizan bien el servicio de manera rápida.	✓		✓		✓		-
4	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social concluyen un determinado servicio en el tiempo propuesto.	✓		✓		✓		-
5	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, insiste en mantener registrosexentos de errores.	✓		✓		✓		-
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	✓		✓		✓		-
7	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	✓		✓		✓		-

8	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social están dispuestos ayudar a sus usuarios.	✓		✓		✓		-
9	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		-
	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social dan a sus usuarios una atención individualizada.	✓		✓		✓		-
11	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	✓		✓		✓		-
12	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social tienen servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	✓		✓		✓		-
13	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social se preocupan por los mejores intereses de los usuarios.	✓		✓		✓		-
14	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	✓		✓		✓		-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Azucena Yris Corcuera de Solís **DNI:** 17961620

Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Trujillo,


Lic. Azucena Corcuera de Solís
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Anexo 8: Evaluación por juicio de expertos de la variable independiente

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANEACIÓN							
1	Se emplean estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades.	✓		✓		✓		-
2	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.	✓		✓		✓		-
3	Se respetan los derechos de los trabajadores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social cuando se toman decisiones.	✓		✓		✓		-
4	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza.	✓		✓		✓		-
5	Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		-
	ORGANIZACIÓN							
6	El personal que labora, tiene conocimiento que las áreas de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con un organigrama funcional.	✓		✓		✓		-
7	Las actividades que se realizan en las áreas de Desarrollo e Inclusión Social son debidamente coordinadas.	✓		✓		✓		-

8	Se da cumplimiento al Reglamento de Obligaciones y Funciones respecto a los cargos del personal.	✓		✓		✓		-
9	Los trabajadores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, asumen sus funciones con responsabilidad	✓		✓		✓		-
10	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		-
	DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El área de participación ciudadana de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, cuenta con los instrumentos de gestión actualizados.	✓		✓		✓		-
12	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas por las áreas de Desarrollo e Inclusión Social.	✓		✓		✓		-
13	Los funcionarios buscan alternativas para mantener buenas relaciones personales.	✓		✓		✓		-
14	Se promueven trabajos en equipo entre los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social.	✓		✓		✓		-
15	Los trabajadores de la institución demuestran predisposición para el trabajo coordinado.	✓		✓		✓		-
	CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia.	✓		✓		✓		-
17	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos.	✓		✓		✓		-

18	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	✓		✓		✓		-
19	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados en los trabajadores las áreas de Desarrollo e Inclusión Social.	✓		✓		✓		-
20	Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución.	✓		✓		✓		-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

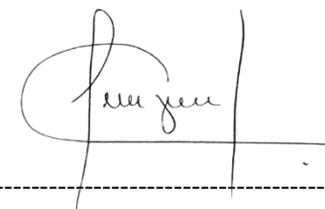
Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Carlos Eduardo Goicochea Torres **DNI:** 18196378

Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Trujillo, 08 de noviembre del 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Anexo 9: Evaluación por juicio de expertos de la variable dependiente

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONFIABILIDAD							
1	Cuando las áreas de Desarrollo e Inclusión Social prometen hacer una determinada tarea en determinado tiempo, la realizan.	✓		✓		✓		-
2	Cuando un usuario tiene un problema en una de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, se muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		-
3	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social realizan bien el servicio de manera rápida.	✓		✓		✓		-
4	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social concluye un determinado servicio en el tiempo propuesto.	✓		✓		✓		-
5	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, insiste en mantener registrosexentos de errores.	✓		✓		✓		-
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	✓		✓		✓		-
7	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	✓		✓		✓		-
8	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social están dispuestos ayudar a sus usuarios.	✓		✓		✓		-

9	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		-
	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social dan a sus usuarios una atención individualizada.	✓		✓		✓		-
11	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	✓		✓		✓		-
12	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social tienen servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	✓		✓		✓		-
13	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social se preocupan por los mejores intereses de los usuarios.	✓		✓		✓		-
14	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	✓		✓		✓		-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

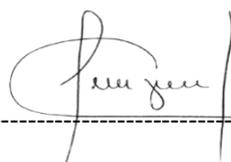
Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Carlos Eduardo Goicochea Torre **DNI:** 18196378

Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Trujillo, 08 de noviembre del 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Anexo 10: Evaluación por juicio de expertos de la variable independiente

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANEACIÓN							
1	Se emplean estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades.	✓		✓		✓		-
2	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.	✓		✓		✓		-
3	Se respetan los derechos de los trabajadores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social cuando se toman decisiones.	✓		✓		✓		-
4	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza.	✓		✓		✓		-
5	Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		-
	ORGANIZACIÓN							
6	El personal que labora, tiene conocimiento que las áreas de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con un organigrama funcional.	✓		✓		✓		-
7	Las actividades que se realizan en las áreas de Desarrollo e Inclusión Social son debidamente coordinadas.	✓		✓		✓		-
8	Se da cumplimiento al Reglamento de Obligaciones y Funciones respecto a los cargos del personal.	✓		✓		✓		-

9	Los trabajadores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, asumen sus funciones con responsabilidad	✓		✓		✓		-
10	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		-
	DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El área de participación ciudadana de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, cuenta con los instrumentos de gestión actualizados.	✓		✓		✓		-
12	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas por las áreas de Desarrollo e Inclusión Social.	✓		✓		✓		-
13	Los funcionarios buscan alternativas para mantener buenas relaciones personales.	✓		✓		✓		-
14	Se promueven trabajos en equipo entre los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social.	✓		✓		✓		-
15	Los trabajadores de la institución demuestran predisposición para el trabajo coordinado.	✓		✓		✓		-
	CONRTOL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia.	✓		✓		✓		-
17	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos.	✓		✓		✓		-

18	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	✓		✓		✓		-
19	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados en los trabajadores las áreas de Desarrollo e Inclusión Social.	✓		✓		✓		-
20	Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución.	✓		✓		✓		-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

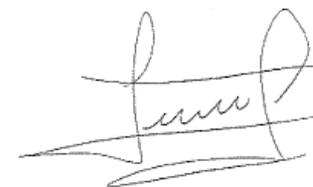
Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Juan Gerardo Flores Solis **DNI:** 46717441

Especialidad del validador: Magíster en Administración de Negocios - MBA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Trujillo, 08 de noviembre del 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Anexo 11: Evaluación por juicio de expertos de la variable dependiente

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONFIABILIDAD							
1	Cuando las áreas de Desarrollo e Inclusión Social prometen hacer una determinada tarea en determinado tiempo, la realizan.	✓		✓		✓		-
2	Cuando un usuario tiene un problema en una de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, se muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		-
3	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social realizan bien el servicio de manera rápida.	✓		✓		✓		-
4	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social concluye un determinado servicio en el tiempo propuesto.	✓		✓		✓		-
5	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social, insiste en mantener registrosexentos de errores.	✓		✓		✓		-
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	✓		✓		✓		-
7	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	✓		✓		✓		-
8	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social están dispuestos ayudar a sus usuarios.	✓		✓		✓		-

9	Los servidores de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		-
EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social dan a sus usuarios una atención individualizada.	✓		✓		✓		-
11	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	✓		✓		✓		-
12	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social tienen servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	✓		✓		✓		-
13	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social se preocupan por los mejores intereses de los usuarios.	✓		✓		✓		-
14	Las áreas de Desarrollo e Inclusión Social comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	✓		✓		✓		-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

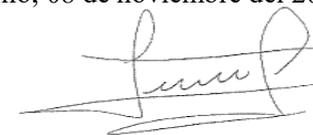
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Juan Gerardo Flores Solis **DNI:** 46717441

Especialidad del validador: Magister en Administración de Negocios - MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Trujillo, 08 de noviembre del 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 9: Reporte de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=2267404719&s=1&u=1088032488

feedback studio ERIKA IVONN MUÑOZ BENITES | Gestión administrativa y calidad de servicio de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social en una entidad pública, Trujillo 2023 -- /0 < 17 de 43 > ?

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio de las áreas de Desarrollo e Inclusión Social en una entidad pública, Trujillo 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
Muñoz Benites, Erika Ivonn (orcid.org/0009-0004-4070-6750)

ASESORES:
Dr. Esquivel Castillo, Luis Alejandro (orcid.org/0009-0003-2695-1973)
Mg. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim (orcid.org/0009-0003-2812-4817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ
2023

Resumen de coincidencias
17 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.lica.int Fuente de Internet	<1 %
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
7	teoriaonline.com Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11	moam.info Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 37 Número de palabras: 11029 Versión solo texto del Informe | Alta resolución Activado 23°C Mayorm. nubla... 11:48 p.m. 06/01/2024