



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de los Servidores de
una Municipalidad Distrital de Piura, 2022**

AUTORA:

Ruiz Chunga, Kattia Jackeline (orcid.org/0000-0002-4663-5920)

ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolas Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía en todo lo que emprendo.

A mi querido hijo André Mauricio, por ser la fortaleza que necesito para cumplir mis metas.

A mi abuelita Luciana, por ser mi ejemplo de perseverancia.

Y a mis padres, por haberme inculcado buenos valores y principios desde niña, lo que me permitió ser una persona de bien y una buena profesional.

Agradecimiento

Mi total gratitud a todas las personas que compartieron conmigo sus conocimientos para hacer posible culminar con esta investigación.

Especialmente agradezco a mi asesor Maestro Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri, porque siempre estuvo comprometido, compartiendo ideas, enseñanzas y recomendaciones para la mejora constante de este estudio.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
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	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01 Niveles de la percepción de la variable gestión administrativa	25
Tabla 02 Niveles de la percepción de la variable calidad del servicio	26
Tabla 03 Correlación entre gestión administrativa y calidad del servicio	27
Tabla 04 Correlación entre calidad del servicio y planificación	28
Tabla 05 Correlación entre calidad del servicio y organización	29
Tabla 06 Correlación entre calidad del servicio y dirección	30
Tabla 07 Correlación entre calidad del servicio y control	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 01 Diseño de Investigación	16

Resumen

En el trabajo de investigación desarrollado, se estableció como objetivo general de estudio, determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio ofrecido por los trabajadores de una municipalidad distrital de Piura, 2022.

Con respecto a la metodología, fue utilizado el enfoque cuantitativo y definido bajo un diseño no experimental de nivel descriptivo, corte transversal, y de tipo básica. Esta metodología fue desarrollada con información recogida a través de encuestas aplicadas a los servidores de una entidad municipal distrital de Piura. El cuestionario estuvo referido al tratamiento de las dos variables principales de estudio, y compuesto por 29 preguntas en total.

Referente a la población muestral, ésta estuvo compuesta por 43 trabajadores municipales, a quienes se les aplicó la encuesta. Cabe señalar que, el instrumento, fue sometido al juicio de dos expertos, con la finalidad de que su validez sea corroborada; y en cuanto a la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach, cuyos resultados indican coeficientes de 0,783 para la variable gestión administrativa y 0,821 para la variable calidad del servicio, por lo que se determinó la confiabilidad del instrumento.

El estudio concluyó, que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado a los usuarios de una municipalidad distrital de Piura, puesto que, al realizar la contrastación de la hipótesis general, se obtuvo un nivel de significancia de 0,000; y el coeficiente de Pearson, indica una correlación alta (0,803) y directamente proporcional entre ambas variables.

Palabras clave: Gestión, planificación, organización, calidad, dirección.

Abstract

In the developed research work, the general objective of the study was established, to determine the relationship between administrative management and quality of the service offered by the workers of a district municipality of Piura, 2022.

Regarding the methodology, the quantitative and defined approach was used under a non-experimental design of descriptive level, cross section, and basic type. This methodology was developed with information collected through surveys applied to the servers of a district municipal entity of Piura. The questionnaire referred to the treatment of the two main study variables, and comprised 29 questions in total.

Regarding the sample population, it was composed of 43 municipal workers, to whom the survey was applied. It should be noted that the instrument was submitted to the judgment of two experts, in order for its validity to be corroborated; and in terms of reliability, Cronbach's Alpha was used, whose results indicate coefficients of 0.783 for the administrative management variable and 0.821 for the service quality variable, for which the reliability of the instrument was determined.

The study concluded that there is a relationship between administrative management and the quality of the service provided to users of a district municipality of Piura, since, when testing the general hypothesis, a significance level of 0.000 was obtained; and Pearson's coefficient indicates a high correlation (0.803) and directly proportional between both variables.

Keywords: Management, planning, organization, quality, direction.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de América Latina, conforme señala Valdez (2019), la gestión de la administración pública se mantiene en constantes cambios. Es así que a lo largo del tiempo se ha ido adaptando y evolucionando en función a las demandas de la sociedad, a las decisiones políticas y al contexto económico principalmente. Valdez (2019), sostiene que la planificación en un determinado momento fue el eje fundamental sobre la cual se sostenía la gestión administrativa en organizaciones, particularmente, la organización en el aparato estatal. En tiempos más recientes ha cobrado fuerza la evaluación del desempeño de los servidores y también la rendición de cuentas a la población.

La gestión por rankings también conocida como evaluación por desempeños, conforme argumentan Valdez y Vergara (2017), representa la tendencia de la gestión en las organizaciones públicas. Se precisa también que esta medición de desempeño es llevada a cabo generalmente por un agente externo o institución que debe cumplir requisitos de prestigio, neutralidad, ya que tienen como labor la auditoría y evaluación de resultados. De dicha evaluación el agente auditor realiza el denominada ranking en base a los resultados, logros y avances y los compara con el resultado de otros gobiernos. Valdez y Vergara (2017), también sostienen que este tipo de evaluación de la gestión administrativa ha cobrado relevancia dado que a través de ella se consigue una mejora continua, genera incentivos muy importantes, ya que de ella se deriva el prestigio institucional, la aceptación de la sociedad, el reconocimiento, y genera una competencia sana entre entidades o municipios en el caso de la investigación. Toda esta tendencia busca mejorar la calidad del servicio estatal, y satisfacer las innumerables y crecientes necesidades que tiene la población.

En Perú, con la Ley de Modernización del Estado, se buscaba incrementar la eficiencia y eficacia, en el sistema público, articulando los diferentes niveles, del estado, y de los gobiernos regionales y locales, y brindar un servicio público adecuado a la ciudadanía, usando adecuadamente los recursos, los cuales son escasos. Dicho proceso, conforme indica Romero (2017), tiene como finalidad la

mejora constante en la atención ciudadana, sin descuidar la asignación de recursos de manera eficiente. Seminario y Delgado (2020), señalan que el sistema de evaluación por desempeño, surge en base a la gestión por resultados y que de esta última se deriva el denominado presupuesto basado en resultados (PbR), cuyo propósito como se menciona líneas arriba es la de buscar constantemente mejora y optimización de los servicios, y lograr un buen manejo de los recursos.

A nivel Perú se han podido identificar las siguientes problemáticas: en primer lugar, que no existe un adecuado control de los procesos de gestión gubernamental, y en segundo lugar que la coordinación intergubernamental e intersectorial es “pobre, difícil, cara e ineficaz”. Además, existen limitaciones de diseño legal en los mecanismos de coordinación (Jiménez, 2020). Por tanto, las instituciones públicas deben tener la capacidad de cumplir metas, con un desarrollo administrativo de actividades más eficiente, recibiendo capacitaciones constantes referentes a la prestación de servicios al público, capacitándose con especialistas sobre calidad en servicios públicos, con la finalidad de brindar una atención de calidad.

Esta investigación, se basa en considerar la evaluación del servicio público ofertado por una municipalidad distrital de Piura, ya que la organización no viene desarrollando un sistema administrativo moderno, evidenciándose persistentes reclamos de los pobladores en el libro de reclamaciones, dado el ineficiente servicio de atención de los trabajadores. Por tanto, el estudio fue tomado de la realidad observada en un municipio distrital de Piura, en donde la entidad no se ha adecuado a las nuevas normas de modernización, y no se ponen en práctica la atención de calidad al usuario, lo que se debería a que los trabajadores no están totalmente comprometidos con la labor que realizan, y va en contra de los objetivos del estado. Además, actualmente, los ciudadanos al tener mayor interacción con los medios digitales, están mejor informados, y tienen mayor conocimiento de sus derechos y deberes en el ámbito político y público, exigiendo la realización de una gestión administrativa transparente, realizando a su vez una prestación de servicio público que cubra las demandas y exigencias de la población, debido a que son justamente ellos los que cumplen con el pago de sus impuestos a sus respectivas localidades.

Ante esta situación problemática, se consideró investigar acerca de la correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura. Lo expuesto líneas arriba, llevó a plantearse la siguiente interrogante de investigación: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura, 2022?, y las interrogantes específicas fueron: ¿De qué manera se relaciona la planificación de la gestión y la calidad del servicio?, ¿De qué manera se relaciona la organización de la gestión y la calidad del servicio?, ¿De qué manera se relaciona la dirección de la gestión y la calidad del servicio?, ¿De qué manera se relaciona el control de la gestión y la calidad del servicio?

La investigación se desarrolló con los criterios de justificación, pues resulta relevante debido a que la población compara los servicios recibidos en su distrito en relación a los que recibe en la municipalidad provincial, y la calidad de servicio que ofrecen otras municipalidades. Es así que el usuario percibía la inadecuada oferta de los diferentes servicios que se brindan en la municipalidad distrital del departamento de Piura, generando así las interpretaciones negativas sobre la capacidad administrativa y la calidad de servicio brindado. Una característica importante es que los trabajadores municipales no están siendo capacitados ni evaluados. Y sobre todo los trabajadores nombrados, al estar seguros de su condición laboral, descuidan el aspecto de ofrecer una atención de calidad. Por lo tanto, es muy importante contar con procedimientos que permitan la recolección de la información y en base al análisis de esta información, hacer una evaluación y medir qué tanto se están satisfaciendo los objetivos planteados y cuán eficiente está siendo el uso de los recursos, los cuales son limitados.

En lo teórico, se recopilaron conceptos y teorías con la finalidad de contribuir al tema de gestión administrativa y, su impacto e importancia en el servicio ofrecido en un gobierno local. Con ellos los servidores públicos de la municipalidad podrán tener conocimiento del nivel de bienestar de los usuarios finales, en cuanto a los servicios administrativos ofertados, y, ayudará a la mejora de la prestación del servicio. En lo práctico, permitió identificar los problemas más recurrentes e

importantes que no permiten brindar un mejor servicio en la municipalidad, aportando datos, conclusiones y recomendaciones a fin de que los trabajadores municipales mejoren su desempeño laboral, a través de una mejor gestión pública. Respecto a la metodología, se empleó una investigación cuantitativa buscando establecer la relación existente entre gestión administrativa y calidad del servicio.

En ese sentido se consideró el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio ofrecido por los trabajadores de una municipalidad distrital de Piura, 2022. Y los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación existente entre la planificación de la gestión y la calidad del servicio. Determinar la relación existente entre la organización de la gestión y la calidad del servicio. Determinar la relación existente entre la dirección de la gestión y la calidad del servicio. Determinar la relación existente entre el control de la gestión y la calidad del servicio.

En base a la revisión, se formuló como hipótesis principal de investigación: La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores de una municipalidad distrital de Piura, 2022. También se formuló como hipótesis específicas: La planificación de la gestión se relaciona con la calidad del servicio. La organización de la gestión se relaciona con la calidad del servicio. La dirección de la gestión se relaciona con la calidad del servicio. El control de la gestión se relaciona con la calidad del servicio.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en el artículo de Cuenca et al. (2021) se plantearon como objetivo principal de análisis, la percepción de las personas usuarias al recibir el servicio de saneamiento en la Ciudad el Coca, en Ecuador. Con esa finalidad se evaluaron indicadores de accesibilidad, calidad, frecuencia y satisfacción. Entre los resultados principales se determinó que la calidad del servicio presenta buena calificación, no obstante, también se comprobó la inconformidad en los usuarios sobre todo en el aspecto de satisfacción, y falta de mantenimiento en las plantas. Por tanto, no todos los indicadores presentaron una buena calificación y se deben realizar mejoras en cuanto al abastecimiento del servicio de agua. El estudio concluyó que, pese a que muchos usuarios consideraron el servicio como medianamente aceptable, otros usuarios indicaron que no reciben un servicio de calidad, debido a la contaminación existente y a la deficiente gestión administrativa del servicio. Este indicador demostró que las autoridades deben intervenir en la mejora de la prestación del servicio de agua potable.

También, se cita el artículo de Monsiváis (2019), cuya finalidad estaba en analizar los servicios públicos locales y determinar el resultado que éstos generaban en la confianza de las entidades. La investigación fue desarrollada en el país de México. Entre los resultados se corroboró que la calidad percibida en los servicios influye positiva y significativamente en la confianza institucional. En conclusión, se demostró que las experiencias personales al hacer uso de los servicios públicos, y verificar el desempeño de los trabajadores, son determinantes para definir la confianza en las entidades públicas. Lo que quiere decir que, si la experiencia inmediata termina siendo poco satisfactoria, los ciudadanos tendrán justificaciones de dudar de la eficacia, integridad y eficiencia de las instituciones, a pesar de que el sistema público se encuentre en constante reforma. Por tanto, la calidad percibida del servicio favorece la confianza.

Asimismo, en el estudio de Morales (2018) se propuso como finalidad poder definir si existía relación, entre las variables control interno y gestión administrativa dentro de un municipio en el país de Colombia. Los resultados arrojaron un coeficiente de correlación significativo. Finalmente, el estudio concluyó que hay asociatividad significativa de las variables control interno y gestión administrativa. Por lo que se percibió una relación directa y proporcional, ya que, a mayor control dentro de la institución, favorece el adecuado desarrollo de la gestión administrativa. Además, un ambiente de control relaciona a los trabajadores con la entidad, y los hace partícipes en la planificación estratégica, que a su vez influye en la gestión administrativa, fomentando un ambiente de valores en los trabajadores.

Bajo este contexto, a nivel nacional, se encontró la investigación de López (2021) cuyo propósito fue comprobar la correlación entre gestión administrativa y la calidad del servicio público, en el municipio de Moyobamba, año 2021. Entre los resultados se determinó que, existe asociación positiva y alta; siendo dicha asociación significativa. Por tanto, la investigación concluyó que se correlacionaron las variables estudiadas; y conforme haya una buena planificación de las actividades y servicios ofrecidos a los ciudadanos por parte de los trabajadores de la municipalidad, mejoraría la percepción del servicio recibido. Por el contrario, si los servidores no prestan un servicio debidamente planificado, eficaz y eficiente, se genera una deficiente atención al público. Y, para lograr los objetivos de mejoramiento en la prestación del servicio, la organización en general también debe estar adecuadamente estructurada y coordinada, a fin de que al momento de brindar el servicio, los colaboradores tengan el conocimiento de las acciones a realizar y las funciones que desempeñan las otras áreas, con la finalidad de dar respuesta a las solicitudes presentadas.

También se revisó la investigación de Ramos (2021) cuyo objetivo consistió en definir la correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio brindado por los servidores de una entidad municipal distrital de Ayacucho. En cuanto a los resultados obtenidos del estudio realizado, determinaron que, existía un coeficiente

de correlación significativo al nivel de confianza estadística recomendada. Por tanto, se concluyó que, existió asociatividad entre las variables que fueron analizadas, debido a que, en base a la contrastación de hipótesis, tanto general como específicas, se evidenció la relación entre la gestión y la calidad del servicio; así como entre la calidad del servicio con la dirección, control, planificación y organización, dentro de la municipalidad.

En la misma línea, en el estudio de Meneses (2019) se planteó como finalidad establecer la correlación que existía entre las variables control interno, y gestión administrativa, en el Municipio de Independencia. Como resultado del estudio realizado, se obtuvo un coeficiente de correlación significativo. En consecuencia, concluyó que la variable gestión administrativa y el control interno se asocian significativamente. Situación similar se obtuvo con la relación entre la gestión administrativa y el plan de organización, la cual se concluyó que es directa. Así también, se determinó una relación positiva entre control administrativo y financiero, con la gestión dentro del municipio. Así también, la investigación de Peña (2018) buscaba definir la correlación de la gestión administrativa y calidad del servicio percibida por la población usuaria, en el municipio de San Marcos, un distrito ubicado en el departamento de Ancash. Entre los resultados principales se determinó un factor de correlación significativo. En consecuencia, se concluyó que existía asociatividad fuerte y una significancia alta de las variables analizadas en el estudio.

Adicionalmente, en el estudio de Ysuiza y Barrera (2018) se estableció como objetivo determinar la correlación de las variables gestión administrativa y calidad del servicio a los contribuyentes, del servicio ofrecido por la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Los resultados obtenidos determinaron un coeficiente de correlación significativo. Por lo tanto, el estudio tuvo como conclusión que la gestión administrativa se asoció positivamente con la calidad del servicio ofrecido al contribuyente en esa provincia. Y esta variable se relacionó estrechamente y de forma directa con las dimensiones de dirección, organización, planeación y control administrativo; ya que al reforzarse estas dimensiones, genera la prestación de un

mejor servicio público.

En la región Piura, Abad (2022) se proyectó como objetivo de estudio, buscar la existencia de la relación entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio existente en la Dirección Regional de Educación - Piura. Los resultados demostraron un coeficiente correlacional con un nivel de significancia recomendado. Por tanto, se concluyó que la gestión administrativa se asocia de manera directa y significativa con la calidad del servicio de dicha dependencia. Asimismo, el estudio de Jibaja y Ramírez (2019) planteó como finalidad establecer las características de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la división de serenazgo de una entidad municipal en Piura. Los resultados determinaron que, la gestión administrativa obtuvo calificación bueno a nivel de municipio, y que aspectos como la planificación y la organización es bien valorado por los trabajadores, mientras la dirección y el control obtuvo una puntuación regular. También se identificó que la calidad del servicio presenta estos mismos niveles de calificación. Concluyéndose que, el servicio brindado por la división de serenazgo, es bueno y fiable, ya que tienen una capacidad de respuesta oportuna, y se encuentran debidamente equipados facilitando la atención a la población del distrito.

Con respecto a las teorías que influyen en el estudio, se detallan las siguientes: Teoría del bienestar, la cual, de acuerdo a Reyes et al. (2014) existe el enfoque de las funciones de utilidad, que se enfoca en que las necesidades de las personas se vean satisfechas con el servicio, tanto a nivel personal como colectivo; además, se deduce que, de ser posible la medición del nivel de utilidad otorgado por los bienes y servicios se tendrá una medida del bienestar.

En cuanto a la teoría del estado, éste interviene en la economía, haciendo uso de sus funciones, una de las cuales es la función de asignación, que indica que, en presencia de fallas de mercado, como lo son los bienes públicos, se necesita de un gobierno que resuelva un adecuado suministro de bienes y servicios. (Urrunaga et al., 2014).

En lo referente a la inversión, según señalan Ortega y Pacheco (2004) esta se traduce en acciones llevadas a cabo en un periodo de tiempo y que posteriormente incrementarán la capacidad de la economía en la generación de servicios y bienes, los mismos que serán en beneficio de la población. Además, es el uso de los impuestos recaudados por las entidades correspondientes del estado, los mismos que posteriormente regresan a la población constituidos en obras de infraestructura y en servicios.

Seguidamente, se detallan los conceptos de las variables que son materia de estudio, iniciando con la variable 1, gestión administrativa, que, conforme sostiene Luna (2014) resulta ser la manera de utilización de los recursos de una institución o entidad. En la mayoría de los casos esta gestión esta alineada al cumplimiento de objetivos y metas. También indica que dentro de ésta existen cuatro actividades fundamentales, las cuales son: el planeamiento, la dirección, la organización, y el control. Enmarcándose en el tema de investigación, según Armas (2016) el concepto de la gestión administrativa a nivel municipal no está muy bien definido, pese a que en la práctica es muy común hablar de gestión en el aparato estatal. Al respecto Naschold (2017) argumenta que la gestión municipal, se rige bajo la ley ejercido a nivel de municipios, y esta es dirigida por las autoridades competentes dirigida por el alcalde en este caso y el concejo. En ese sentido, indica que, dentro del municipio, todas las actividades administrativas deben realizarse con eficiencia y eficacia.

Armas (2016) también sostiene que la gestión a cargo del municipio se encarga de manera puntual en brindar el servicio necesario y bajo las condiciones o estándares que indica la ley, es decir en base a las funciones y competencias. Resalta también la importancia de contar con los recursos necesarios, aludiendo de alguna forma al presupuesto asignado, y a su asignación optima en base a las necesidad y demandas urgentes. El proceso administrativo, tal como señala Balan (2017) involucra el desarrollo de una serie de actividades, cuyo fin o propósito es la consecución de metas de acuerdo a lo planificado en cualquier institución y

organización. Es preciso indicar también que estas actividades son variables, tal como se indicó Luna (2014) señala que estas actividades básicas son: la planificación, la organización, la dirección y el control. En la investigación, las actividades fueron evaluadas como dimensiones.

Por tanto, esta variable se mide en función de cuatro dimensiones: planificación, control, organización, y dirección de la gestión. Dimensión uno: planificación; la cual, de acuerdo con Luna (2014) esta actividad involucra la determinación de los objetivos, y se fundamentan en un plan de acción. Con respecto a la planificación a nivel de municipios, se precisa que son estos los encargados de velar por la promoción y fomenta de obras vinculadas al desarrollo de la localidad. Esta actividad no funciona por separado, sino que se complementa, con las demás en el establecimiento de estrategias, técnicas y herramientas, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos trazados. En esta actividad también se refleja el compromiso y seriedad del gobernante y de la gestión propiamente dicha, acorde a los estándares de modernidad, eficacia y eficiencia, en concordancia con las expectativas de la población. Por su parte, Armas (2016) señala que, los instrumentos utilizados en la planificación son los planes de desarrollo, y través ellos se ponen en manifiesto las actividades que promueven el buen desempeño institucional, cuyo objetivo es organizar, guiar y fomentar el desarrollo de las localidades. Es preciso indicar también que se deben plasmar metas y objetivos realistas acorde a los recursos disponibles, y al potencial social y ambiental, de esta forma se asegura la transparencia y cumplimiento de expectativas de la población.

Dimensión dos: organización; consiste en determinar la estructura y el procedimiento en el plano organizacional, en correspondencia con las metas propuestas. De acuerdo con Koontz et al. (2012) existe cierto grado de ambigüedad en el término. También indica que la organización formal es una estructura con un propósito basado en la determinación de funciones; mientras que la organización informal no presenta un orden establecido, sino que surgen de manera espontánea, sin medir los resultados. Por otro lado, Luna (2014) sostiene que, si se busca que exista una organización adecuada, los gerentes o jefes de áreas, debe tener un

manejo adecuado del personal. Menciona, además, que influye en demasía el número de personas a cargo, que tan capacitado están los colaboradores, la capacidad de delegar actividades, la capacidad de comunicar, la relación interpersonal, confianza, entre otras características.

Dimensión tres: dirección; es un proceso que radica o tiene como eje dirigir las diferentes actividades propuestas en el plan de desarrollo, las cuales deben estar organizadas de una forma idónea, concreta y en concordancia con las metas trazadas. Conforme argumenta Koontz et al. (2012) frecuentemente se suele equiparar a la dirección con el liderazgo, sin embargo, se debe resaltar ciertas diferencias, ya que en el caso de un gerente debe ser efectivo y tener buen liderazgo, no obstante, se debe tener capacidad de administrar que involucra un espectro más amplio que solo liderar, planificar de manera adecuada, estructurar la organización de actividades y dirigir de forma consecutiva. Destaca también que el procedimiento de dirección involucra la capacidad de los gerentes al influir en los trabajadores, con la finalidad de que contribuyan al logro de objetivos organizacionales.

Los encargados de asumir la función de dirección en los municipios son en primera instancia los alcaldes, y le siguen los gerentes o jefes de áreas, quienes tiene a cargo personal o subordinados. Esta dirección debe velar por el cumplimiento de funciones, y la consecución de metas institucionales. Es preciso resaltar que no se trata de un proceso autoritario, sino que también se debe propiciar e impulsar el liderazgo de trabajo en grupo.

Dimensión cuatro: control; que involucra estándares de cumplimiento en los resultados obtenidos. También se establecen los procedimientos de corrección en referencia a las desviaciones, esto con la finalidad de aplicar medidas preventivas y correctivas. Este procedimiento se recomienda que debe ser concurrente, y permanente, en todos los procesos (Munch, 2010). Dentro de esta actividad permanente, se encuentra la supervisión de tareas, la revisión de archivos contable, producción, horas laboradas, inventarios, uso de recursos, y otros. Este control se

ejercería tanto a nivel organizaciones, es decir de forma interna, como también externa, a nivel de auditoría y contraloría.

A continuación, se detalla las definiciones de la variable 2, calidad del servicio. Tal como indica De León (2017) esta variable tiene varias acepciones, las cuales suelen darse en base a la perspectiva con que se analiza y se utilice. Sin embargo, se observan puntos de coincidencia entre los cuales destaca la finalidad que es el cumplimiento de estándares, y la acción que involucra una mejora continua en los procesos. También destaca que detrás del logro de un servicio de calidad se encuentra la satisfacción del usuario final. Hablar de calidad en términos objetivos, se refiere a la condición inherente a un producto o servicio, que permitirá satisfacer las demandas establecidas, conforme a estándares establecidos por la misma sociedad. Así mismo, hablar de calidad en forma subjetiva, hace referencia a las percepciones que tienen los usuarios. Esta percepción debe tener un punto de comparación y poder concluir que el producto o servicio es baja o alta calidad (Perry y Wouter, 2015).

En esa perspectiva de ideas Hodgkinson, et al. (2017) sostienen que la calidad del servicio ofertado por una determinada institución se encuentra estrechamente vinculada a la cualidad del servicio en relación a lo que el cliente espera recibir según sus expectativas. Mientras la calidad involucra tanto al término cualidad como a la durabilidad de producto o servicio. Petrescu y Mihalache (2020) establecen ejemplos a propósito de definir el término calidad de servicio, la calidad de los servicios básicos recibidos, la calidad de aire aludiendo al factor medio ambiental de determinadas zonas y países y a la calidad de servicio de otros servicios ofertan los organismos públicos en sus diferentes facetas, como seguridad y limpieza. En ese orden de ideas, los autores señalan que los servicios ofertados estén contemplados dentro de la gestión administrativa, pues es a través de la gestión que se busca alcanzar la eficacia, eficiencia, productividad y competitividad, finalmente con ello obtener la calidad de servicio esperado.

De acuerdo a la revisión realizada, la variable calidad del servicio es

abordada desde diferentes formas. Entre ellas destacan las dimensiones propuestas por Parasuraman et al. (1988) las cuales son: tangibilidad, que comprende las características físicas, entre ellas los equipos, infraestructura y Apariencia de los trabajadores; confiabilidad, que involucra la habilidad en el desempeño en el servicio y la conformidad según lo previsto; sensibilidad, que hacer referencia a la voluntad de ayudar y absolver dudas, consultas y reclamos de los clientes; seguridad, que comprende la cortesía de los empleados y su habilidad de generar confianza con los usuarios; empatía, que involucra la interacción y la atención individualizada que ofrece la organización a sus usuarios.

Otra forma de clasificar las dimensiones de esta variable, se expone en el artículo Bozeman (2014) quien realiza una definición de la calidad percibida del servicio, como el diferencial entre lo que espera el cliente a la que denomina expectativa o deseo y la percepción de dicho servicio. Este autor dimensiona a la variable de la siguiente manera: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. En la presente investigación se tomó en cuenta esta forma de dimensionar la calidad del servicio. A continuación, se describe de manera sucinta cada una de ellas.

Tangibilidad: esta dimensión se refiere a los atributos observables, como la infraestructura, la condición del mobiliario, la apariencia de los empleados. Dicho de otra forma, es la primera impresión de la calidad del servicio que ofrece una organización o empresa. También, se debe tener en cuenta que estos atributos van a influir en la forma en como se percibe la atención al usuario (Cabanillas, 2021). **Confiabilidad:** conforme sostiene Aldana y Piña (2017) la confianza que brinda una organización u empresa, refleja la habilidad y compromiso de satisfacción de necesidades del consumidor. Un punto de vital consideración es que el servicio prestado se lo más preciso en función a lo ofrecido inicialmente por el administrador o por el directivo.

Seguridad: Flores y Salirrosas (2014) indican que, el directivo debe liderar el buen trato hacia sus usuarios, velando por la satisfacción de las necesidades. Se

debe cuidar el buen trato de los servidores hacia los clientes. Sobre esta dimensión Aldana y Piña (2017) indican que en esta dimensión se debe establecer la conformidad con el cumplimiento de las instrucciones, además de la forma en como se atiende al cliente final. Empatía: Esta dimensión hace referencia a la interacción o relación interpersonal que se establece entre el servidor y el usuario. Consiste en el trato personal y con esmero que se brinda. También debe existir apertura en la absolución de consultas, reclamos, peticiones que tenga el usuario. Esta dimensión garantiza en cierta forma la conformidad del cliente, es por ello que debe tener vital consideración (Flores y Salirrosas, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación correspondió al tipo básica, la cual tiene por característica, basarse en conocimientos adquiridos. Respecto a ello, Rojas (2015) indica que este tipo de investigación básica, tiene por finalidad primordial, ampliar conocimientos teóricos, buscando estudiar problemas de interés social.

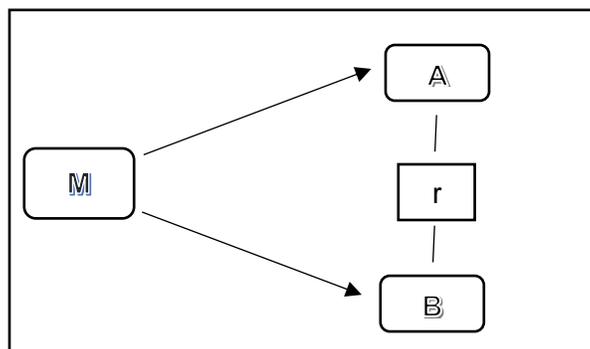
Además, tuvo un enfoque cuantitativo, puesto que se busca analizar los resultados que se obtuvieron de la encuesta que se aplicó a los servidores municipales. Referente a ello, Hernández et al. (2014) manifiestan que la investigación cuantitativa recolecta información con el fin de validar las hipótesis, basándose en la cuantificación y el análisis estadístico, buscando definir modelos de comportamiento, y también la comprobación de teorías.

El nivel del presente estudio fue descriptivo, toda vez que se ha descrito, registrado y analizado el entorno, y cómo se conforman los procesos. Este nivel se centra en un grupo de personas, y trabaja sobre un periodo de tiempo establecido (Tamayo, 2004).

El diseño fue no experimental, dado que, las variables que son objeto de análisis, no son manipulables según Hernández et al. (2014) este ejemplo de investigaciones se suscitaron, sin poder causar distorsión de variables durante el proceso de recolección de información. Asimismo, tuvo un alcance correlacional, puesto que se determinó la relación existente de las variables de estudio en un periodo de tiempo establecido, por tanto se buscó las correspondencias entre las 2 variables.

El diseño, gráficamente, es como sigue:

Figura N°01: Diseño de investigación



Dónde:

M: Representa la muestra tomada para el estudio (43 servidores municipales).

A: Representa la observación de la variable gestión administrativa, en una municipalidad de Piura

B: Representa el análisis de la variable calidad del servicio brindado.

r: Es el índice de relación entre A y B.

Únicamente, se observó el objeto de estudio tal cual, se encuentra, en su situación actual. Además, se trata de un estudio transversal, y se recogieron los datos necesarios (encuesta), en un plazo de tiempo ya determinado, y que es suficiente en la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Variables:

Variable 1: Gestión administrativa

Gestión administrativa, conforme sostiene Luna (2014) resulta ser la manera en la que se utilizan los recursos de una institución o entidad. En la mayoría de los casos, está alineada al cumplimiento de objetivos y metas.

Variable 2: Calidad de servicio

Se refiere a la condición inherente, con la finalidad de satisfacer las demandas establecidas, conforme a estándares establecidos por la misma sociedad (Perry y Wouter, 2015).

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: Planificación

De acuerdo con Luna (2014) esta actividad involucra la determinación de los objetivos, y se fundamentan en un plan de acción.

Dimensión 2: Organización

Consiste en determinar la estructura y el procedimiento en el plano organizacional, en correspondencia con las metas propuestas (Koontz et al., 2012).

Dimensión 3: Dirección

Consiste en dirigir las diferentes tareas propuestas en el plan de desarrollo, las cuales deben estar organizadas de una forma idónea, concreta y en concordancia con las metas trazadas (Koontz et al., 2012).

Dimensión 4: Control

Involucra estándares de cumplimiento en los resultados obtenidos (Munch, 2010).

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1: Tangibilidad

Esta dimensión se refiere a los atributos observables, como la infraestructura, la condición del mobiliario, la apariencia de los empleados.

Dimensión 2: Confiabilidad

La confianza que brinda una organización u empresa, refleja la habilidad y compromiso de satisfacción de necesidades del consumidor (Aldana y Piña, 2017).

Dimensión 3: Seguridad

Flores y Salirrosas (2014) indican que, el directivo debe liderar el buen trato sus usuarios, velando por la satisfacción de las necesidades.

Dimensión 4: Empatía

Esta dimensión hace referencia a la interacción o relación interpersonal existente entre el servidor y el usuario.

Definición operacional:

V1: la gestión administrativa, ha sido medida mediante el instrumento del cuestionario, en el cual se consideraron 4 dimensiones las cuales son dirección, organización, planificación, y control. Los indicadores de las dimensiones conformaron un cuestionario de 16 preguntas, que fueron evaluadas según la escala ordinal de Likert.

V2: la calidad del servicio, fue medida mediante el instrumento del cuestionario, en el cual se consideraron 4 dimensiones las cuales son confiabilidad, tangibilidad, empatía y seguridad. Los indicadores en esta variable, conformaron un cuestionario de 13 preguntas, que han sido evaluadas según la escala ordinal de Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Hernandez et al. (2014) indican que, referente a la población en un estudio, está conformada por el todo o conglomerado de casos, los cuales tienen en común diversas características, y que permitirá tomar la muestra en el análisis del objeto de estudio.

Particularmente, se señala como el grupo de personas, instituciones o elementos, cuya situación es objeto de análisis.

Entonces, la población objetivo en la presente investigación fueron los

trabajadores de la municipalidad distrital, que son los responsables directos del desarrollo de las labores administrativas y el servicio público brindado a la población dentro del distrito. El número de la población estuvo conformada por 43 servidores públicos, que forman parte de la entidad municipal. Se encuestó a los trabajadores municipales, por tanto, la muestra fue la misma cantidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación desarrollado, fue utilizada la técnica de la encuesta, que permitió la obtención de información primaria, y facilitó el desarrollo y análisis de las hipótesis planteadas. Además, como instrumento necesario en la recolección de datos, se utilizó el cuestionario. Este instrumento, permitió conocer de forma directa la realidad del servicio ofrecido en la municipalidad distrital. La encuesta se aplicó de forma anónima y constó de 29 preguntas de respuesta cerrada.

De acuerdo con Arias (2012) la encuesta consiste en una técnica, la cual busca la obtención de información primaria, brindada por un grupo poblacional o muestral, sobre un tema particular o referente a sus características particulares.

Permiten, además, que se logre conseguir información acertada, acerca de lo que se quiere investigar, de una muestra definida.

Y, según Bermejo y Maquera (2010) el instrumento consta en elaborar preguntas, elaboradas de forma coherente, teniendo una continuidad lógica en base a las dimensiones del estudio. Por tanto, el cuestionario resulta convertirse en una útil alternativa para la entrevista, que permitió la obtención de información primaria, la cual resulta como base en las variables e indicadores que son objetos de investigación.

El cuestionario incluyó preguntas que se contestaron por escrito con la finalidad de que la información sea fidedigna. El instrumento, además, comprendió

preguntas referentes a la variable 1, y la variable 2. Y éste ha sido respondido por los colaboradores de la institución municipal ubicada en el departamento de Piura.

Respecto a la validez del instrumento, ésta fue realizada a través del juicio de expertos, lo que ayudó a establecer la confiabilidad de éste. Se planteó un documento de validez de contenido del instrumento que midiera las variables que son objeto del presente estudio, planteando categorías de pertinencia, relevancia y claridad, en todas las preguntas planteadas y que formaron parte del cuestionario.

En cuanto al juicio de expertos, según Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008) éste se convierte en un método de validación de mucha utilidad, que permite confirmar la fiabilidad de la investigación, y, se convierte en una apreciación informada de personas que tienen trayectoria referente al tema tratado, siendo reconocidos como expertos que brindan juicios, evidencia, valoraciones e información. En este procedimiento, se tomaron los servicios de dos profesionales con maestría en Gestión Pública y, el instrumento fue validado por los mismos.

Luego de haber sido realizado el juicio de expertos, y con la finalidad de proseguir con la investigación y verificar la confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach, se aplicó una prueba piloto, que consistió en encuestar a 10 trabajadores de una municipalidad distrital de Piura. Los resultados indican un valor de 0.783 para la variable 1 (gestión administrativa), y de 0.821 en la variable 2 (calidad del servicio). De acuerdo a estos resultados se concluyó que el instrumento es fiable. Se utilizó el software SPSS de IBM Company, Versión 28.0.

El Alpha de Cronbach, demuestra qué tan fiable, estable y consistente, es la información recolectada a través del cuestionario aplicado a los trabajadores municipales. Asimismo, el resultado obtenido de este indicador, deberá ser superior al 70%, puesto que se permitirá indicar que el cuestionario acopia la información correcta, tanto en su forma y su fondo (Quero, 2010).

3.5. Procedimientos

En cuanto al procedimiento de la investigación, y con la finalidad de recabar la información, se solicitaron reuniones con el encargado de la Sub Gerencia de Recursos Humanos, con la finalidad de exponerle los objetivos de la investigación, y los beneficios que se obtendrán de ella. Se coordinó con el área de Gerencia Municipal y Recursos Humanos, la fecha y hora de aplicación del cuestionario. Posteriormente, a fin de aplicar la encuesta, se informó a los servidores municipales, en una reunión coordinada previamente, en donde se les puso de manifiesto el tenor de la investigación, y su aporte al obtener los resultados de la misma.

Asimismo, fue necesaria la aceptación de cada uno de ellos, y se utilizó el formato de consentimiento informado, el cual se les entregó y se les explicó a cada uno, previo al llenado del cuestionario. La encuesta se aplicó de forma presencial en la entidad municipal.

En la aplicación de la encuesta participaron los trabajadores de la municipalidad distrital, y se les indicó que, el instrumento a aplicar debía ser respondido siempre y cuando exista un consentimiento y éste sea aceptado de forma voluntaria. Al respecto, Espeleta Niño et al. (2013) indican que, el consentimiento informado se convierte en la expresión de la voluntad, buscando aportar a un procedimiento científico con proyección social, a través del cual la persona manifiesta su propósito de ser partícipe en la aplicación de la encuesta y entrega voluntaria de información.

3.6. Método de análisis de datos

Se trabajó en primer lugar con el análisis descriptivo, puesto que en los estudios sociales se requiere con frecuencia que se analice el comportamiento de un conjunto de datos, con el objetivo de determinar hechos o característica que son de interés (Hidalgo, 2019).

Con respecto al análisis inferencial, éste permitió la estimación, análisis y contrastación de hipótesis, ya que, según Acosta (2014) se busca lograr conclusiones que permitan obtener una base científica, en la toma de decisiones, teniendo en cuenta la información muestral recabada.

Por lo tanto, se procedió a realizar el tratamiento estadístico de la información primaria, en el software SPSS versión 28, que permitió conseguir resultados estadísticos, lograr la contrastación de hipótesis, obtener tablas y gráficos que, han sido interpretados en los resultados.

Previo a ello, se utilizó una prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, con la finalidad de saber con qué estadígrafo trabajar. Se dio utilidad a esta prueba, dado que tiene por característica de significancia estadística, la aplicación a un tamaño muestral menor a 50 participantes, permitiendo verificar la distribución y normalidad de los datos de la muestra. Al respecto, Carmona y Carrión (2015) indican que el test se emplea con la finalidad de contrastar normalidad, toda vez que, el tamaño de la muestra es inferior a 50 observaciones. Además, de acuerdo a Romero (2016) las pruebas consisten en comprobar el tipo de distribución que tiene la información obtenida, y según su utilidad permite decidir sobre el estadígrafo a utilizar en la investigación.

En lo referente al análisis descriptivo, en la investigación se utilizaron los rangos siguientes para la variable 1, los mismos que van desde ineficiente, de 16 hasta 37; regular, que va desde 38 hasta 59; y eficiente que inició en 60 hasta 80, siendo estos valores la calificación total de la variable, que ha sido otorgada por los encuestados, según las dimensiones establecidas para el estudio. Para la variable 2, los rangos van desde Ineficiente (de 13 a 30), regular (de 31 a 48), y eficiente (de 49 a 65).

En cuanto al análisis estadístico inferencial, se utilizó la prueba paramétrica de Pearson, para determinar el coeficiente de correlación, así como el nivel de

significancia, validando así la hipótesis general planteada. Respecto a las hipótesis específicas, éstas fueron validadas con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman (HE 1), y la prueba paramétrica de Pearson (HE 2, HE 3, HE 4).

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a Moscoso y Díaz (2018) la parte ética de un estudio o investigación resulta primordial cuando se inicia y desarrolla la validación de las hipótesis, y debe estar presente en todo momento, desde el planteamiento del problema hasta la conclusión de la investigación, y posterior socialización de los resultados con la población objetivo.

Por lo tanto, la investigación se desarrolló respetando la axiología que fundamentan la metodología científica, lo que se utilizó con la finalidad de que los resultados garanticen la calidad ética del estudio desarrollado. Ajustándose a lo que está definido en la reglamentación del estudiante de la Universidad César Vallejo. Así mismo, se han seguido las indicaciones del Código de Ética en Investigación UCV, que ha sido publicado con RCU N° 0262-2020/UCV.

Como economista, se aplicó lo previamente definido en el Código de Ética del Economista Peruano y lo señalado en la Ley N° 15488 del 8 de abril de 1965, Ley del Economista, modificada por la Ley N° 24531 del 13 de junio de 1986. Además, de los estatutos del Colegio de Economistas de Piura.

Por otro lado, la investigación ha sido desarrollada respetando los principios éticos, dentro de los cuales, se resalta el respeto a los servidores públicos, y estos actúen de acuerdo a su ética y moral. Además, las personas que participaron y respondieron el cuestionario lo hicieron, con total libertad, ya que tomaron su responsabilidad al elegir responder luego de la lectura del consentimiento informado.

Al respecto, Velásquez (2008) manifiesta que, el investigador, asume la responsabilidad de vigilar que, la información brindada por los entrevistados y recabada en el cuestionario, sea usada únicamente con el objetivo que tiene la investigación.

Se garantiza la fidelidad de la información, con respecto a la propiedad intelectual de los autores citados, sometiéndolo de ser necesario, a un comité de ética, con la finalidad de garantizar un producto final de calidad.

En lo referente a la redacción se utilizó el APA versión 7, estando acorde a los estándares establecidos para la presentación de trabajos de investigación.

IV. RESULTADOS

En esta sección se han abordado los resultados del estudio, con base a las encuestas debidamente procesadas, las cuales han determinado la relación entre las variables, y lograr los objetivos de investigación.

Análisis descriptivo:

Se ha realizado, el análisis descriptivo de las variables, en función a la percepción de los encuestados.

Variable 1

Tabla 1

Niveles de la percepción de la variable gestión administrativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	5	11.63
Regular	27	62.79
Eficiente	11	25.58
Total	43	100.00

Nota: Información procesada en SPSS.

De la tabla 1, se determina que, 11.63% de los servidores de una Municipalidad Distrital de Piura, perciben la gestión administrativa como ineficiente; el 62.79% de los servidores municipales la perciben como regular; mientras que el 25.58% perciben la gestión administrativa como eficiente. Estos resultados muestran que no se está desarrollando una adecuada gestión administrativa, por tanto, se dificulta el logro de los objetivos de la entidad.

Variable 2

Tabla 2

Niveles de la percepción de la variable calidad del servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	4	9.30
Regular	23	53.49
Eficiente	16	37.21
Total	43	100.00

Nota: Información procesada en SPSS - Elaboracion propia.

Por otro lado, con respecto a la variable calidad del servicio, en la tabla 2, se percibe que, el 9.30% califica esta variable como ineficiente, el 53.49% la percibe como regular, y el 37.21% la determina como eficiente, tal y como se desarrolla actualmente en la entidad municipal. Por tanto, existe en general una percepción del servicio en un nivel regular o promedio, existiendo una necesidad de mejorar la prestación y fortalecer los aspectos que están siendo desarrollados de forma adecuada.

Análisis Inferencial

En esta sección se desarrolla el análisis inferencial de las variables de estudio, en base a las hipótesis planteadas, las cuales han sido contrastadas con la finalidad de determinar la correlación respectiva, tanto en las hipótesis general, como en las específicas.

Hipótesis General

En cuanto a los resultados de la hipótesis general, se tiene lo siguiente:

Tabla 3

Correlación entre gestión administrativa y calidad del servicio

		Correlaciones	
		Gestión Administrativa	Calidad del servicio
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,803**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,803**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota: SPSS – Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 3, y utilizando la prueba de correlación de Pearson, se tiene una relación alta (0.803) y directamente proporcional. Además, se aprecia un nivel de significancia inferior a 0.05, entonces, no se acepta la hipótesis nula; por tanto, hay asociatividad lineal entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores de la entidad municipal. Estos resultados muestran que a partir de una adecuada gestión administrativa, se logra una mejora significativa en la prestación del servicio de la entidad municipal.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Con respecto a la hipótesis específica 1, a continuación se detalla:

Tabla 4

Correlación entre calidad del servicio y planificación

			Correlaciones	
			Calidad del servicio	Planificación
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Planificación	Coefficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Nota: SPSS – Elaboración propia.

Se observa una relación entre calidad del servicio y planificación, dentro de la entidad municipal. Mediante el análisis de Spearman, se encontró una correlación moderada (0.564), y un valor de significancia menor a 0.05, por esta razón se acepta la hipótesis alternativa, existiendo relación entre las variables calidad del servicio y planificación. Los resultados demuestran que, una planificación de las actividades desarrolladas en la institución municipal, permiten brindar un mejor servicio a los ciudadanos del distrito.

Hipótesis específica 2

En cuanto a la hipótesis específica 2, se determinó:

Tabla 5

Correlación entre calidad del servicio y organización

		Calidad del servicio	Organización
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1	,668**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
Organización	Correlación de Pearson	,668**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

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

Nota: SPSS – Elaboración propia.

En los resultados se observa que existe relación entre ambas variables, la cual es moderada (0.668) y directamente proporcional, lo que significa que a mayor nivel de organización, mejora la calidad del servicio dentro de la entidad municipal. Asimismo, debido a que la significancia encontrada es menor al 0.05, se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, la CS se ve afectada por la calidad de la organización dentro de la institución.

Hipótesis específica 3

En el cuadro siguiente, se observa la relación entre las variables.

Tabla 6

Correlación entre calidad del servicio y dirección

		Calidad del servicio	Dirección
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1	,749**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
Dirección	Correlación de Pearson	,749**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota: SPSS – Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la tabla 6, se afirma que hay una asociación lineal alta y estadísticamente significativa, ya que se observa un coeficiente de correlación alto (0.749), entre la calidad del servicio y la dirección. Por lo tanto, en base a la significancia, se acepta la hipótesis alternativa; definiéndose la relación entre las variables CS y dirección. Cabe señalar que, la dirección, a través de un buen liderazgo resulta ser preponderante para el correcto desarrollo de las actividades de la municipalidad, y éstas a su vez permiten obtener un servicio de calidad.

Hipótesis específica 4

En cuanto a esta hipótesis, los resultados se muestran a continuación:

Tabla 7

Correlación entre calidad del servicio y el control

		Calidad del servicio	Control
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1	,744**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
Control	Correlación de Pearson	,744**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota: SPSS – Elaboracion propia.

Se aprecia que hay una asociación lineal alta y estadísticamente significativa, ya que la significancia es menor a 0.05, y la correlación es de 0.744. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa, la cual determina que, hay una relación establecida en esta institución, entre la variable calidad del servicio y el control institucional. Dentro del control, lo referente a capacitaciones y supervisión, resultan ser de gran importancia para que la institución desarrolle sus actividades con eficiencia, y ello favorece al servicio brindado de forma adecuada.

V. DISCUSIÓN

En el presente apartado, se argumentan los resultados obtenidos luego del procesamiento de la información o datos que se obtuvieron a partir de la aplicación de las encuestas. Los resultados demostraron que, el nivel de gestión administrativa era ineficiente en 11,6%, regular en un 62,8%, y considerado eficiente en un 25,6%. Esto se debe a que no hay un desarrollo adecuado de los documentos de gestión, por lo tanto la planificación es bastante deficiente, percibiéndose en el desarrollo de actividades aisladas, que repercuten en una inadecuada atención al usuario. Cabe señalar que, hay actividades requeridas que no están contempladas en el plan operativo institucional, por lo que no se desarrollan de una manera correcta, generando además, que no se logren los objetivos planteados en el plan estratégico institucional. Esta situación se vió reflejada en los alcances de la calidad del servicio, ya que el 9,3% calificó esta variable como ineficiente, el 53,5% la percibió como regular, y el 37,2% la determinó como eficiente, lo que significa que no se está prestando un adecuado servicio público a la población.

Estos resultados del estudio, coinciden con los obtenidos por Trigos (2021) ya que en su estudio de las variables calidad y gestión administrativa en la Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, obtuvo que un 28,0% de los encuestados manifestaron que dentro de la institución, la gestión administrativa es mala, un 60,0% la consideraron de un nivel regular, mientras que solamente el 12,0% indicaron que tiene un nivel bueno. Esto conlleva a que el 67,0% de los encuestados manifieste que no se encuentra satisfecho ni insatisfecho, y el 33,0% se encontró satisfecho con la calidad del servicio. Por tanto, una de sus recomendaciones fue valorar lo procedimientos y establecer los métodos que permitan lograr un proceso más eficiente y eficaz dentro de la entidad pública.

También concuerdan con lo indicado por Panduro (2022) quien determinó que la gestión administrativa en el Hospital de Yurimaguas, era considerada promedio en 48,0%, de un nivel bajo en un 32,0%, y con un buen nivel en un 20,0%; mientras

que la calidad ofrecida de servicio, fue percibida en un nivel promedio, por el 48,0% de los encuestados, bajo por un 29,0% y alto por un 23,0%; llegando a recomendar a la gerencia revisar la situación actual de la gestión, y definir las falencias de la atención con el propósito de progresar en la prestación de los servicios a través de la optimización de procesos y recursos escasos, y obtener resultados aceptables, que se vean reflejados en una atención eficiente y oportuna.

Es entonces que, existe la necesidad de potenciar las acciones que están orientadas a la gestión administrativa, la misma que debe dirigirse a recabar las necesidades o la problemática de la población, con la finalidad de que se mejore la prestación del servicio, y lograr la satisfacción del público objetivo. Los resultados del estudio también guardan relación con la investigación de Peña (2018) quien desarrolló su investigación no experimental y básica, con una metodología cuantitativa, para definir la relación de la gestión y la calidad del servicio ofrecida en una institución municipal distrital de Ancash, concluyendo después de la aplicación de la encuesta que ésta es poco eficiente, puesto que, el 20,7% indicaron un bajo nivel, el 68,0% manifestaron que hay un nivel moderado y el 11,3% señalaron la existencia de un alto nivel. Mientras que la calidad del servicio fue considerada con un nivel moderado por un 55,2% de los encuestados y baja por un 27,1%. Por lo tanto, la ausencia de gestión de recursos ocasiona que no se realice una organización adecuada, lo que aunado al deficiente liderazgo, la deficiente infraestructura, y demora en la realización de trámites, no permiten detectar las deficiencias en el momento oportuno, y brindar a los usuarios un servicio eficiente y eficaz.

También coincidieron con lo manifestado por Dulanto (2019) quien encontró en su estudio que el 40,0% de los colaboradores encuestados, indicaron que la calidad de servicio es buena; lo que demostró que, en la municipalidad se prioriza la atención al usuario, contando con infraestructura y equipamiento adecuados, confiabilidad, y rápida capacidad de respuesta. Además, el 55,0% de la población encuestada, que en este caso son los trabajadores, manifestaron que el servicio prestado es regular, y el 5% señalaron que es deficiente. Debido a ello, el investigador sugirió continuar

con el fortalecimiento de la gestión administrativa, contratando a personal capacitado en todos los cargos importantes, los mismos que deben regirse en base a los documentos de gestión debidamente actualizados. Lo que también ayudará a lograr un mejoramiento continuo, y un cumplimiento de metas de los planes de incentivos.

En la misma línea, es importante mencionar el estudio de Nunura (2022) quien, en una investigación similar para la Municipalidad de Ferreñafe, obtuvo que el 36,7% de los servidores municipales consideraron la gestión administrativa como mala a regular, concluyendo que los usuarios del servicio prestado por la institución, no están satisfechos con el desarrollo de esta variable. Y, en referencia a la calidad del servicio prestado, el 53,3% de los encuestados respondió que ésta se encuentra en un nivel regular. Los resultados, además, le permitieron aceptar la hipótesis planteada, la cual indica que se relacionan de manera directa y significativa dentro de la institución municipal, y se requiere mejorar el desempeño de la gestión administrativa y lograr ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Continuando con el análisis inferencial, se determinó la correlación entre gestión administrativa y calidad del servicio. De acuerdo a los resultados se logró un coeficiente de Pearson alto (0,803), con una significancia menor al 0,05, entonces, existió asociatividad lineal entre las variables. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Mariano (2020), quien desarrolló una investigación no experimental; con resultados que mostraron la existencia de una correlación alta (0,851) y un valor de $p=0,00$, concluyendo con la presencia de una correlación significativa de las variables de estudio, gestión administrativa y calidad del servicio educativo en los colegios de la provincia de Chanchamayo. De esta manera se determinó que la gestión desempeña un importante rol en la mejora de la calidad de servicio.

Pues bien, basándose en los resultados obtenidos y en los estudios similares realizados, se afirma que la gestión administrativa debe buscar ofrecer un servicio óptimo a los usuarios que acuden constantemente a las entidades públicas,

priorizando la adecuada atención y la entrega de información en un tiempo oportuno, con la finalidad de dar solución a los requerimientos de los pobladores. Sin embargo, esta situación óptima podrá lograrse cuando los responsables de las instituciones públicas, planifiquen, direccionen, organicen y controlen lo mejor posible las actividades de los trabajadores o servidores públicos, lo que permitirá el logro de las metas establecidas y el cumplimiento de objetivos nuevos que beneficien a la población en general.

Lo indicado anteriormente, guarda relación con lo señalado por Kojagura (2022) quien manifestó en su estudio, la existencia de un nivel significativo de incidencia de la gestión administrativa en el servicio brindado a las personas usuarias de la institución municipal de Carabayllo, ya que luego de realizar la contratación de hipótesis general en base a los resultados procesados con la información obtenida de la aplicación de encuestas, logró aceptar la hipótesis alterna, la cual señala la importancia de la gestión administrativa en el servicio brindado.

Adicionalmente, se determinó la relación existente de la dimensión planificación y calidad del servicio. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación moderado (0,564), por lo tanto, existía relación entre ambas variables. Estos resultados se relacionan con los obtenidos por Segura (2022) quien en su investigación determinó que la calidad del servicio del centro de servicios al contribuyente, debe mejorar progresivamente, con la condición de que la gestión administrativa se desarrolle de forma adecuada y permita crear propuestas que faciliten lograr objetivos institucionales. Ello en base a los resultados que señalan una correlación de la gestión y la calidad de atención (0,864), adicional a esto, la calidad de atención con la dimensión de planeación, organización, dirección y control, tienen resultados correlacionales altos y una significancia recomendada.

Los resultados también encajan con lo determinado por Merino et al. (2016) ya que en su estudio concluyó con la importancia de considerar las dimensiones de planificación, organización, dirección y control en una institución, sobre todo pública, indicando que constantemente se debe evaluar, analizar y medir las actividades desarrolladas por los trabajadores; sin embargo, resulta importante también que

estos servidores reciban constantes capacitaciones que permitan actualizar sus conocimientos en cuanto al desarrollo de sus funciones, lo que de manera general permitirá lograr los objetivos planteados por la institución.

Adicional a ello, podemos mencionar la investigación de Pando (2019) el cual señaló que la gestión administrativa resulta ser el grupo de actividades o labores necesarias para conducir o administrar de la manera más óptima los escasos recursos económicos.

Respecto al segundo objetivo específico, también se definió la relación entre la calidad del servicio en la entidad y la dimensión organización. De acuerdo a los resultados se alcanzó una correlación moderada (0,668). Esto se relaciona con lo obtenido por Bao et al. (2020) quienes mencionaron que para lograr que las instituciones logren distribuir los recursos de una manera eficiente, se requieren de estrategias y una adecuada gestión administrativa.

En cuanto al tercer objetivo específico, existió una asociación lineal alta y estadísticamente significativa de la variable calidad del servicio y la dirección, debido a que se observa un coeficiente de correlación alto (0,749), aceptándose la hipótesis alterna. Lo determinado, coincide con lo definido por Casas et al. (2019) quienes señalaron que velar por el buen desempeño y técnicas aplicadas por la dirección de la institución, permiten lograr una correcta gestión administrativa, y además, conjuntamente el logro de los fines planteados.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo estratégico, la correlación es de 0,744, por tanto, se acepta la hipótesis alternativa, la cual determinó que, hay una relación establecida en esta institución, entre la variable calidad del servicio y el control institucional. Lo mencionado se relaciona con la investigación de Ruiz (2020) referente al bajo nivel de transparencia que existe en los procesos administrativos y la utilización no adecuada de los recursos que generan una excesiva dilatación del tiempo en la realización de trámites, los cuales no están dentro del promedio de atención a los usuarios. También concuerda con Cabanillas (2021) quien analizó la

calidad del servicio ofrecida a los usuarios, en relación a la confiabilidad que generan las entidades públicas. Por ello, el Estado debe otorgarle importancia al control y a la organización para conseguir la mejora de los servicios públicos, otorgando un servicio de calidad, y lograr los objetivos institucionales.

En relación al fundamento teórico Torres et al. (2019) sustentaron que la gestión resulta siendo un procedimiento o trámite relevante en todas las instituciones públicas o privadas, considerando que la administración conforma todas las actividades realizadas por los directivos o jefaturas, y por eso la administración de los recursos se trata de planificar, ejecutar y controlar de forma adecuada las actividades desarrolladas dentro de la entidad, con lo que se busca constantemente lograr los propósitos institucionales. Adicionalmente, Kantf (2018) señaló que, la visión de toda gestión respecto al aspecto administrativo, detalla acciones referentes a la planificación, control, dirección y organización de los recursos; lo que significa que ello se debe cumplir para el cumplimiento de metas establecidas. Y en la misma línea, Gutiérrez et al. (2020), indicaron que en toda gestión administrativa, tiene que coordinarse, modificarse, planificarse, direccionarse, y organizarse las actividades laborales de los empleadores y colaboradores, con el objetivo que éstas se realicen de forma adecuada y eficiente. Por ello, la gestión administrativa, resulta ser un procedimiento que permite alinear y conservar un ámbito adecuado, y que con ello se cumplan de forma eficaz todas las metas trazadas.

Finalmente, luego de analizar los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los servidores de la entidad municipal, se indica que, hay dificultades en la calidad del servicio ofrecido, y por ello la institución debería capacitar con mayor frecuencia a los colaboradores, y éstos puedan desempeñarse de una manera más eficiente, brindando un servicio confiable, seguro y empático.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Se determinó la relación entre la GA y la CS brindado a los usuarios de una entidad municipal distrital de Piura. Así como, se concluye la relación entre las dimensiones de planificación, organización, dirección y control con la calidad del servicio ofrecido en la entidad. Respecto al objetivo general, éste se logró, ya que los resultados indican una relación significativa entre las variables 1 y 2. La correlación muestra un resultado que indica una influencia positiva y directa.
- 2.** La dimensión planificación y la variable CS presentan una significancia menor al parámetro, aceptándose la hipótesis alterna; y una correlación moderada, por lo se determinó que se correlacionan de manera significativa.
- 3.** La dimensión organización y la variable CS, presentan una significancia menor a lo establecido, por lo que se acepta la hipótesis alterna, y se indica que se correlacionan de manera moderada y directa.
- 4.** Existe una asociación lineal alta y estadísticamente significativa entre la dimensión dirección y la variable CS, con un coeficiente de correlación alto, indicando una relación directa.
- 5.** La dimensión control y la variable CS, presentan una significancia menor al parámetro, concluyendo que ambas se correlacionan de manera significativa. Además, poseen una correlación con una intensidad alta la misma que es positiva.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la autoridad municipal y regidores, así como a las divisiones de la entidad municipal, incrementar las capacitaciones al personal, con la finalidad de conseguir la mejora en la calidad del servicio. Y dicho personal capacitado, posteriormente debe ser evaluado, para medir el nivel de conocimiento adquirido y éste sea aplicado en el desarrollo de sus labores.

Segunda: A las jefaturas, y alta dirección, darle mayor énfasis al desarrollo articulado de los instrumentos de gestión, como el POI y el PEI, para el logro de las metas institucionales.

Tercera: A las jefaturas y alta dirección, que mejoren la organización dentro de la institución, lo que permitirá una mejor verificación y coordinación en la asignación de recursos públicos, y que a su vez repercutirá en un desarrollo eficiente de las actividades que se ejecutan para atender a la población de la localidad.

Cuarta: A la gerencia municipal y área de recursos humanos, supervisar las labores realizadas por los colaboradores, y que éstos realicen sus funciones de acuerdo al manual de la institución, con la finalidad de un desarrollo institucional adecuado, y se brinden servicios óptimos a la ciudadanía.

Quinta: A los responsables de la municipalidad, tomar en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, y se ofrezca un servicio administrativo de calidad a los usuarios, en el tiempo oportuno, y que éste realmente satisfaga las necesidades de la población.

REFERENCIAS

- Abad, B. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura 2021*. [Tesis Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81510>.
- Albuja , R., & Viera , C. (2019). *Modelo de Gestión de Calidad para la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República del Ecuador*. [Tesis de maestría. Universidad Israel]. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2015>.
- Aldana, J., & Piña, J. (2017). Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 2(3), 172-197. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576866904006>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (6ª. ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. <https://bit.ly/3IRFqSE>
- Aritonang, D. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in indonesia. *European Scientific Journal* (13), 35-99. doi: <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Armas, G. (2016). *La Gestión Municipal*. Seminario Universidad. <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>
- Balan, O. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Economic journal Odessa polytechnic university*, 2(2), 6-10. <http://nbuv.gov.ua/node/554>
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F., Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco - Perú. *Gaceta Científica*. Escuela de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán. [https:// http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677](https://http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677)
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. [Tesis

de maestría. Universidad de San Martín de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4387>.

Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1988). The service-quality puzzle. *Business Horizons*, 31(5), 35-43. doi:[https://doi.org/10.1016/0007-6813\(88\)90053-5](https://doi.org/10.1016/0007-6813(88)90053-5)

Bodet, G. (2006). Investigating customer satisfaction in a health club context by an application of the tetraclasse model. *European Sport Management Quarterly*, 6 (2), 149-165. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/16184740600954148>

Bozeman, B. (2014). Public Service Motivation Concepts and Theory: A Critique. *Public Administration Review*, 75(5), 700-710. <https://doi.org/10.1111/puar.12248>

Burillo, P., (2014). Artificial turf surfaces: Perception of safety, sporting feature, satisfaction and preference of football users. *European Journal of Sport Science*, Vol. 14, pp.437-447. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17461391.2012.713005>

Cabanillas, F. (2021). *La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57846>

Carmona, M., & Carrión, H. (2015). *Potencia de la prueba estadística de normalidad Jarque-Bera frente a las pruebas de Anderson-Darling, Jarque-Bera robusta, Chi cuadrada, Chen-Shapiro y Shapiro-Wilk*. [Tesis de maestría. Universidad Autónoma del Estado de México]. <https://core.ac.uk/download/pdf/159384191.pdf>

Caro, L. M. y Garcia, J. A. (2007). Cognitive-Affective model of consumer satisfaction An exploratory study within the framework of a sporting event. *Journal of Business Research*, 6, 108-114. <https://bit.ly/39RForn>

Cuenca, J., Gallardo, K., & Dominguez, I. (2021). Percepción social de la calidad y servicio de agua potable en la ciudad de El Coca, Orellana-Ecuador. *Green World Journal*, 4(1), 1-15. doi:<https://www.greenworldjournal.com/doi-v4-n1-001-gwj-2021>

Damgov, V. (2004). Nonlinear and parametric phenomena - Applications in radiophysical and mechanical systems. *Singapore, World Scientific*, Series on Nonlinear Sciences.

<https://bit.ly/3z1bxY8>

De León , L. (2017). *Estrategias para desarrollar la Calidad en los servicios Públicos*. Imd.gob. Portal transparencia: <https://www.lmd.gob.do/transparencia/phocadownload/Publicaciones>.

Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192>

Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, pp. 27-36. <https://bit.ly/3llrlap>

Espeleta, G., Gamboa, S., y Tapia, S. (2012). *Aplicación del Consentimiento informado del paciente en las principales IPS de la ciudad de Ibagué Tolima*. EAN, Ibagué, Colombia. <http://repositorio.ean.edu.co/bitstream/10882/1785/1/EspeletaGladys2012.pdf>.

Flores, R., & Salirrosas, M. (2014). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Usuario en el “Centro de Mejor Atención al Ciudadano” de la Región Callao 2014*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4372>.

Gore A. (1994). Innovation Public Management. The Adoption of Strategic Planning. *Public Administration Review*, vol. 54. <https://www.jstor.org/journal/publadmirevi>

Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición). McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hidalgo, A. (2019). Técnicas Estadísticas en el Análisis Cuantitativo de Datos. *Revista Sigma*, v. 15 (1). <http://coes.udenar.edu.co/revistasigma/articulosXV/1.pdf>

Hodgkinson, I., Hannibal, C., Keating, B., & Chester, R. (2017). Toward a public service

management: past, present, and future directions. *Journal of Service Management*, 28(5), 998-1023. doi:<https://doi.org/10.1108/JOSM-01-2017-0020>

Jarama, Z., & Vásquez, J. &. (2019). The principle of celerity in the general organic code of processes, consequences in the audience. *Revista científica de la Universidad de Cienfuegos*, 314 - 323. [https:// http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n1/2218-3620-rus-11-01-314.pdf](https://http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n1/2218-3620-rus-11-01-314.pdf)

Jibaja, K., & Ramírez, J. (2019). *La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, 2019.* [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39940>.

Jiménez, J. (2020). *Dos problemas de gestión pública pendientes en el Estado.* Obtenido de Portal La ley. El Ángulo legal de las noticias: <https://bit.ly/3PMppeu>

Kojagura, A. (2022). *Incidencia de la gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2021.* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85399>

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración; una perspectiva global y empresarial.* Mc Graw Hills: <http://aplicaciones.bibliolatino.com/handle/bibliolatino/748>.

Lara, J. C. (2017). Impact of the administrative management on the efficiency of the fisheries fishing activity - Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia*, 144 - 157. doi: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i2.780

López , R. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70154>.

Luna, A. (2014). *El proceso administrativo.* Grupo Editorial Patria. <https://books.google.com.gt/books?id=b8>.

Mariano , S. (202). *Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las*

- Instituciones Educativas JEC de la Provincia de Chanchamayo, 2020.* [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66001>
- Meneses, P. (2019). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad de Independencia.* [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3560>.
- Merino, A., Sáenz, E., Silva, M. (2016). *La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.* [Tesis de licenciatura. Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. <https://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1297>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y Sociedad*, 31(1), 1-29. doi:10.22198/rys2019/31/1206
- Morales, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018.* [Tesis de maestría Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2845>.
- Moscoso, L., & Díaz, L. (2018). Ethical aspects in qualitative research with children. *Bioética e integridad científica*, pp. 51 - 67. <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rlbi/article/view/2955>
- Munch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos.* Pearson Educación. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1624>.
- Naschold, F. (2017). New Frontiers in the Public Sector Management. *Gruyter Studies in Organization*, 69, 1-15. doi:<https://doi.org/10.1515/9783110809626>
- Nunura, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe.* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78595>.
- Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., & Rodríguez, L. (2019). Administrative

competences in the quality of service in educational institutions of the initial level. *Revista de investigación Apuntes universitarios*, 19 - 35. doi: <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>

Nuviala, A., Teva-Villén, M., Grao-Cruces, A., Pérez-Ordás, R., García-Fernández, J., & Nuviala, R. (2012). Validity, reliability and exploratory factor analysis of the dropout scale in sport centres. *Journal of Human Sport and Exercise*. 7(1), 275-286. <https://bit.ly/3GmhRuM>

OCDE (2002). *Distributed Public Governance: Agencies, Authorities and Other Government Bodies*. París. OECD.

<https://read.oecd-ilibrary.org/governance/distributed-public-governance-agencies>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Int. J. Morphol*, 227 - 232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. *La Serena*, 259-266. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>

Pando, C. (2019). *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al usuario externo en el hospital de Essalud Cajamarca*. [Tesis de licenciatura. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1043>

Panduro, L. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81329>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>

Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la*

municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>.

Perry, J., & Wouter, V. (2015). Public Service Motivation Research: Achievements, Challenges, and Future Directions. *Public Administration Review*, 692-699. doi: <https://doi.org/10.1111/puar.12430>

Petrescu, C., & Mihalache, F. (2020). Perceptions towards the quality of public services in Romania. poor outcomes of public administration reforms. *Journal: Calitatea vieții*, 31(3), 263-285. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=972324>

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente alpha de Cronbach. Maracaibo, *Venezuela: Telos*. vol. 12. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. España. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, vol. 16, núm. 1, pp. 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

Ramos, E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Carmen Alto-Ayacucho*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Gumán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/6031>.

Reyes - Blanco, O., Franklin - Sam, O. (2014). Teoría del bienestar y el óptimo de Pareto como problemas microeconómicos. *Revista Científica La Calera*, vol. 14 N°22. <https://repositorio.una.edu.ni/3301/1/ppe50r457.pdf>

Romero , C. (2017). El proceso de modernización del estado peruano: aspectos importantes a tener en cuenta en la gestión pública. *Revista Lumen*, 2(3), 83-92. Obtenido de <http://revistas.unife.edu.pe/>

Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, pp. 105–114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2019). Correlation: not all correlation entails causality. *Revista alergia México*, 354 - 360. doi: <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Sánchez, M., & Sánchez, M. C. (2017). Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations. México: Universidad Veracruzana. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Segura, M. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paíta, 2021*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82861>
- Seldom J.R. (1993). Efficacy, Effectiveness and Efficiency in Human Resource. Use: A Primer on the Three E's. *International Review of Public Administration*, vol. 16. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900699308524829>
- Seminario, F., & Delgado, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 4(2), 914-935. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131
- Serna, M. (2019). How to improve sampling in medium-sized studies using designs with mixed methods? Contributions from the field of elite studies. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 187 - 210. doi: <https://doi.org/10.5944/empiria.43.2019.24305>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa. <https://bit.ly/3NGnUwz>
- Taylor F.W. y Williams H. (1991). Public Administration and the Information Polity. *Public Administration*, vol. 69. <https://bit.ly/38RQCfo>
- Trigoso, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019*. [Tesis de licenciatura. Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7971>.

Twilla G.T. (1991). *Out Sourcing Services: An evaluation of a Contract Employee Program Nashville*. Institute of Government at Tennessee State University.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002085239305900103>

Urrunaga, R., Hiraoka, T., Risso, A. (2014). *Fundamentos de economía pública*. Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1159>

Valdez, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86).

<https://www.redalyc.org/journal/290/29059356003/html/>

Valdez, A., & Vergara, A. (2017). La nueva gestión pública basada en rankings: de la planeación a la evaluación. *Revista Opera*(21), 79-94. doi:<https://doi.org/10.18601/16578651.n21.05>.

Zeithalm, V. (2000). Service quality, Profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1). <https://link.springer.com/article/10.1177/0092070300281007>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura, 2022

AUTOR: Ruiz Chunga, Kattia Jackeline

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema principal: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura, 2022?</p> <p>Problemas secundarios: ¿De qué manera se relaciona la planificación de la gestión y la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización de la gestión y la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dirección de la gestión y la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el control de la gestión y la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores de una municipalidad distrital de Piura, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación existente entre la planificación de la gestión y la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura, 2022.</p> <p>Determinar la relación existente entre la organización de la gestión y la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura, 2022.</p> <p>Determinar la relación existente entre la dirección de la gestión y la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura, 2022.</p> <p>Determinar la relación existente entre el control de la gestión y la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad distrital de Piura, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores de una municipalidad distrital de Piura, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: La planificación de la gestión se relaciona con la calidad del servicio.</p> <p>La organización de la gestión se relaciona con la calidad del servicio.</p> <p>La dirección de la gestión se relaciona con la calidad del servicio.</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Planificación	Plan estratégico institucional dentro de la institución. Plan operativo institucional dentro de la institución. Identificación de acciones específicas para el cumplimiento las actividades.	1, 2, 3, 4		
			Organización	Conocimiento de los instrumentos de gestión por parte del personal. Existencia de una estructura orgánica. Especialización del personal de áreas claves. Comunicación entre las áreas y unidades.	5, 6, 7, 8		Ineficiente: 16 – 37 Regular: 38 - 59 Eficiente: 60 – 80
Dirección	Distribución responsable de recursos.	9, 10, 11, 12					
Control	Supervisión. Liderazgo. Motivación. Trabajo en equipo. Evaluación de desempeño de	13, 14, 15, 16					

		El control de la gestión se relaciona con la calidad del servicio.		los colaboradores de la institución municipal. Determinación de metas. Desempeño de los sistemas de la entidad. Capacitación.		
Variable 2: Calidad del servicio						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Tangibilidad	Equipos actualizados en la institución. Instalaciones modernas en la municipalidad. Horario de trabajo adaptado al usuario. Higiene y limpieza de las instalaciones.	1, 2, 3, 4	Ineficiente: 13 – 30 Regular: 31 - 48 Eficiente: 49 – 65
			Confiabilidad	Ofrecer servicios correctos sin margen de error. Gestionar los problemas de los usuarios con eficacia.	5, 6, 7	
			Seguridad	Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.	8, 9, 10	
			Empatía	Transmite confianza. Conocimientos suficientes del personal. Atención consecuente. Amabilidad con los usuarios. Solución de problemas. Actitud.	11, 12, 13	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: No experimental de corte transversal.</p> <p>DISEÑO: Diseño Correlacional.</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: Estará conformada por 43 trabajadores de una municipalidad distrital de Piura.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No probabilístico.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: El tamaño de la muestra será de 43 servidores de una municipalidad distrital de Piura.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad del servicio</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Debido a que se recogerá la información mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores de una municipalidad distrital, luego se procesará a través del SPSS, toda la información recabada, con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas, utilizando tablas y gráficos.</p>

Anexo 02: Matriz Operacional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Gestión Administrativa	Gestión administrativa, conforme sostiene Luna (2014), es la forma en que se utilizan los recursos de una institución o entidad. En la mayoría de los casos esta gestión está alineada al cumplimiento de objetivos y metas.	Compuesto por 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Los indicadores de las dimensiones conformarán un cuestionario de 16 preguntas, que serán evaluadas según la escala ordinal de Likert.	Planificación	Plan estratégico institucional dentro de la institución. Plan operativo institucional dentro de la institución. Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades. Conocimiento de los instrumentos de gestión por parte del personal.	1,2,3,4	Escala de Likert: 1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	Ineficiente: 16 – 37 Regular: 38 - 59 Eficiente: 60 – 80
			Organización	Existencia de una estructura orgánica. Especialización del personal de áreas claves. Comunicación entre las áreas y unidades. Distribución responsable de recursos.	5,6,7,8		
			Dirección	Supervisión. Liderazgo. Motivación. Trabajo en equipo.	9,10,11,12		
			Control	Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución municipal. Determinación de metas. Desempeño de los sistemas	13,14,15,16		

				de la entidad. Capacitación.			
Calidad del servicio	Se refiere a la condición inherente, con la finalidad de satisfacer las demandas establecidas, conforme a estándares establecidos por la misma sociedad (Perry y Wouter, 2015).	Compuesto por 4 dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, seguridad y empatía. Los indicadores de las dimensiones conformarán un cuestionario de 13 preguntas, que serán evaluadas según la escala ordinal de Likert.	Tangibilidad	Equipos actualizados en la institución. Instalaciones modernas en la municipalidad. Horario de trabajo adaptado al usuario. Higienes y limpieza de las instalaciones.	1,2,3,4	Escala de Likert: 1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	Ineficiente: 13 – 30 Regular: 31 - 48 Eficiente: 49 – 65
			Confiabilidad	Ofrecer servicios correctos sin margen de error. Gestionar los problemas de los usuarios con eficacia. Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.	5,6,7		
			Seguridad	Transmite confianza. Conocimientos suficientes del personal. Atención consecuente.	8,9,10		
			Empatía	Amabilidad con los usuarios. Solución de problemas. Actitud.	11,12,13		

Anexo 03: Instrumento de Investigación

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa y su importancia en la calidad del servicio brindado por la municipalidad distrital en la que labora. Esta encuesta está siendo realizada entre los servidores municipales, y agradeceremos que responda a las preguntas con franqueza. Gracias.

I. Datos del encuestado

1. Género: a) Femenino b) Masculino
2. Estado civil: a) Soltero (a) b) Casado (a) c) Viudo (a) d) Divorciado (a)
3. Edad:
4. Nivel de estudio: a) Primaria b) Secundaria c) Técnica d) Universitaria

II. Cuestionario referente a la gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad

Instrucciones: Coloque el valor numérico de acuerdo a la escala de calificación

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

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Planificación	Valoración
1	¿Considera usted que la institución en la que trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y compatible con lo que se requiere para el cumplimiento de sus actividades?	
2	¿Considera usted que la institución en la que trabaja cuenta con un plan operativo institucional actualizado y compatible con lo que se requiere para el cumplimiento de sus actividades?	
3	¿Tiene conocimiento usted de las labores concretas a realizar para el cumplimiento de su trabajo en la institución?	
4	¿Considera usted que tiene el conocimiento adecuado de todos los instrumentos de gestión utilizados en su lugar de trabajo para el cumplimiento de sus actividades?	
	Organización	Valoración
5	¿Considera usted que la estructura orgánica de la municipalidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades?	
6	¿Está de acuerdo que en la municipalidad se realiza una correcta distribución de los cargos de acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador?	
7	¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad municipal es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	
8	¿Considera usted que la municipalidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?	
	Dirección	Valoración
9	¿La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?	
10	¿Considera usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad?	

11	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran constantemente motivados en el desempeño de sus actividades?	
12	¿Las diferentes áreas administrativas de la entidad municipal muestran predisposición en la realización de trabajo en equipo?	
	Control	Valoración
13	¿Considera usted que se realiza constantemente evaluación con la finalidad de medir el desempeño de los servidores públicos de la entidad?	
14	¿Considera usted que las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?	
15	¿Considera usted que existe una supervisión de los sistemas usados en la entidad?	
16	¿Considera usted que la institución municipal brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?	

CALIDAD DEL SERVICIO

N°	Tangibilidad	Valoración
1	¿Considera usted que los equipos de la municipalidad son de última generación y se encuentran actualizados?	
2	¿Considera usted que las instalaciones de la municipalidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de las actividades diarias?	
3	¿Considera usted que los servidores municipales y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio?	
4	¿Considera usted que en la institución municipal existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones?	
	Confiabilidad	Valoración
5	¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y se adecuan a las necesidades?	
6	¿Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la municipalidad?	
7	¿Considera usted que los servicios son brindados en el tiempo oportuno?	
	Seguridad	Valoración
8	¿Considera usted que el personal de la municipalidad trasmite la confianza necesaria hacia los usuarios?	
9	¿Considera usted que los trabajadores municipales cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad?	
10	¿Considera usted que el personal de la municipalidad ayuda conscientemente a concretar trámites administrativos de los usuarios?	
	Empatía	Valoración
11	¿La empatía es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad?	
12	¿Si el usuario del servicio tiene algún problema, lo ayuda inmediatamente a resolverlo?	
13	¿Considera usted que tiene una actitud positiva frente a su cargo?	

Anexo 04: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Considera usted que la institución en la que trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y compatible con lo que se requiere para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la institución en la que trabaja cuenta con un plan operativo institucional actualizado y compatible con lo que se requiere para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
3	¿Tiene conocimiento usted de las labores concretas a realizar para el cumplimiento de su trabajo en la institución?	X		X		X		
4	¿Considera usted que tiene el conocimiento adecuado de todos los instrumentos de gestión utilizados en su lugar de trabajo para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que la estructura orgánica de la municipalidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
6	¿Está de acuerdo que en la municipalidad se realiza una correcta distribución de los cargos de acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador?	X		X		X		
7	¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad municipal es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la municipalidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?	X		X		X		
10	¿Considera usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad?	X		X		X		
11	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran constantemente motivados en el desempeño de sus actividades?	X		X		X		
12	¿Las diferentes áreas administrativas de la entidad municipal muestran predisposición en la realización de trabajo en equipo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que se realiza constantemente evaluación con la finalidad de medir el desempeño de los servidores públicos de la entidad?	X		X		X		
14	¿Considera usted que las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?	X		X		X		
15	¿Considera usted que existe una supervisión de los sistemas usados en la entidad?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la institución municipal brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. GODOY ENCARNACIÓN LINA EMMA** **DNI: 10501263**

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

4 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante

Anexo 05: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Calidad del servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tangibilidad							
1	¿Considera usted que los equipos de la municipalidad son de última generación y se encuentran actualizados?	X		X		X		
2	¿Considera usted que las instalaciones de la municipalidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de las actividades diarias?	X		X		X		
3	¿Considera usted que los servidores municipales y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio?	X		X		X		
4	¿Considera usted que en la institución municipal existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y se adecuan a las necesidades?	X		X		X		
6	¿Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la municipalidad?	X		X		X		
7	¿Considera usted que los servicios son brindados en el tiempo oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera usted que el personal de la municipalidad transmite la confianza necesaria hacia los usuarios?	X		X		X		
9	¿Considera usted que los trabajadores municipales cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera usted que el personal de la municipalidad ayuda conscientemente a concretar trámites administrativos de los usuarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La empatía es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad?	X		X		X		
12	¿Si el usuario del servicio tiene algún problema, lo ayuda inmediatamente a resolverlo?	X		X		X		
13	¿Considera usted que tiene una actitud positiva frente a su cargo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. GODOY ENCARNACION, LINA EMMA DNI: 10501263

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

04 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GODOY ENCARNACION, LINA EMMA DNI 10501263	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 15/07/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN <i>PERU</i>
GODOY ENCARNACION, LINA EMMA DNI 10501263	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 04/12/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN <i>PERU</i>
GODOY ENCARNACION, LINA EMMA DNI 10501263	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Anexo 06: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Considera usted que la institución en la que trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y compatible con lo que se requiere para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la institución en la que trabaja cuenta con un plan operativo institucional actualizado y compatible con lo que se requiere para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
3	¿Tiene conocimiento usted de las labores concretas a realizar para el cumplimiento de su trabajo en la institución?	X		X		X		
4	¿Considera usted que tiene el conocimiento adecuado de todos los instrumentos de gestión utilizados en su lugar de trabajo para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que la estructura orgánica de la municipalidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
6	¿Está de acuerdo que en la municipalidad se realiza una correcta distribución de los cargos de acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador?	X		X		X		
7	¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad municipal es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la municipalidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?	X		X		X		
10	¿Considera usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad?	X		X		X		
11	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran constantemente motivados en el desempeño de sus actividades?	X		X		X		
12	¿Las diferentes áreas administrativas de la entidad municipal muestran predisposición en la realización de trabajo en equipo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que se realiza constantemente evaluación con la finalidad de medir el desempeño de los servidores públicos de la entidad?	X		X		X		
14	¿Considera usted que las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?	X		X		X		
15	¿Considera usted que existe una supervisión de los sistemas usados en la entidad?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la institución municipal brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: IBARRA ZEGARRA LINDA PAOLA DNI: 41297214

Especialidad del validador: DERECHO ADMINISTRATIVO

- 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

04 de mayo del 2022


Mg. Linda Ibarra Zegarra
ABOGADA
Reg. CALS-00541

Firma del Experto Informante

Anexo 07: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Calidad del servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tangibilidad							
1	¿Considera usted que los equipos de la municipalidad son de última generación y se encuentran actualizados?	X		X		X		
2	¿Considera usted que las instalaciones de la municipalidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de las actividades diarias?	X		X		X		
3	¿Considera usted que los servidores municipales y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio?	X		X		X		
4	¿Considera usted que en la institución municipal existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y se adecuan a las necesidades?	X		X		X		
6	¿Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la municipalidad?	X		X		X		
7	¿Considera usted que los servicios son brindados en el tiempo oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera usted que el personal de la municipalidad transmite la confianza necesaria hacia los usuarios?	X		X		X		
9	¿Considera usted que los trabajadores municipales cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera usted que el personal de la municipalidad ayuda conscientemente a concretar trámites administrativos de los usuarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La empatía es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad?	X		X		X		
12	¿Si el usuario del servicio tiene algún problema, lo ayuda inmediatamente a resolverlo?	X		X		X		
13	¿Considera usted que tiene una actitud positiva frente a su cargo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: IBARRA ZEBARRA LINDA PAOLA DNI: 41297214

Especialidad del validador: DERECHO ADMINISTRATIVO

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

04.....de mayo del 2022

[Firma]
Linda Ibarra Zegar
 ABOGADA
 Reg. CALS 00541

Firma del Experto Informante

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
IBARRA ZEGARRA, LINDA PAOLA DNI 41297214	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 13/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
IBARRA ZEGARRA, LINDA PAOLA DNI 41297214	ABOGADO Fecha de diploma: 18/09/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
IBARRA ZEGARRA, LINDA PAOLA DNI 41297214	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>