



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad  
Provincial de Moyobamba - 2022**

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

**AUTORA**

Llanos Rojas, Cinddy Anubis ([orcid.org/0000-0001-5315-073X](https://orcid.org/0000-0001-5315-073X))

**ASESOR**

Dr. Saavedra Sandoval, Renan ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a mi madre.  
A mi hija Nayra Lucía, que es mi motor y  
motivo, para seguir adelante y esforzarme  
cada día en ser mejor.

Cinddy

## Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, especialmente al Dr. Saavedra Sandoval, Renán, por su paciencia y el asesoramiento en el desarrollo de mi investigación. También a mi familia por el apoyo incondicional que siempre me brinda

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>21</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y Operacionalización .....	22
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	22
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	26
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>34</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>49</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión administrativa.....	27
Tabla 2.	Nivel de calidad de servicio.....	28
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	29
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.....	30
Tabla 5.	Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.....	32

## Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.....	33
---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 110 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa fue medio en 47,3 %, bajo en 31,8 % y alto en 20,9 %; la calidad de servicios fue medio en 40 %, bajo en 39,1 % y alto en 20,9 %. Concluyendo que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,976 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 95.26 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.

**Palabras clave:** gestión, satisfacción, calidad.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and service quality in the Provincial Municipality of Moyobamba - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 110 collaborators. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of administrative management was medium in 47.3%, low in 31.8% and high in 20.9%; the quality of services was medium in 40%, low in 39.1% and high in 20.9%. Concluding that there is a significant relationship between administrative management and service quality in the Provincial Municipality of Moyobamba - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.976 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 95.26% of the administrative management influences the quality of service.

**Keywords:** Management, satisfaction, quality.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Desde el análisis internacional, se establece que cuando hablamos de gestión administrativa dentro de las municipalidades esto se encuentra sujeto a diversos comentarios negativos orientados hacia la ineficiencia de dirección y la baja motivación que tienen los alcaldes, la falta de preparación para la ejecución oportuna de sus planes institucionales. A esto también se absorbe en diversidad de factores externos, generando de esta manera que no se desarrolle una buena gestión administrativa con la finalidad de generar beneficios a la población; consiguiendo una población insatisfecha con sus gobernantes, lo que genera a su vez impactos negativos en la manera en que se da el desarrollo de la población. Si su personal no se encuentra capacitado repercute negativamente en el uso de los recursos del estado para satisfacer demandas y cumplir con las metas anuales; además que no se desarrolla adecuadamente las fases administrativas, con débiles procesos de planeamiento, deficiente organización de recursos, un débil liderazgo y los controles no son oportunos. (Montes y Pulla, 2019)

Asimismo, dentro del ámbito latinoamericano, se ha logrado evidenciar la falta de compromiso por las autoridades para generar soluciones efectivas frente a los dilemas que aquejan a las personas. De igual manera, se tiene la pésima atención que reciben los ciudadanos por parte de los colaboradores de estas municipalidades, generando una insatisfacción grande en la población que solo espera que sus gobernantes actúen de acorde a las normativas, respeten las disposiciones y sobre todo ejecuten proyectos en aras del crecimiento de la sociedad. De acuerdo con la investigación ejecutada por Ochoa et al (2019) quienes han determinado que el 53% de la población de Latinoamérica señala que resulta poco probable que sus gobiernos municipales generen respuestas positivas a los problemas principales que tienen dentro de la sociedad, debido a la poca capacidad de gestión de los representantes por recoger las necesidades prioritarias de la población y poder satisfacerlo. Sumado a ello los pocos presupuestos gestionados que hacen que no se tenga una gestión adecuada.

De igual manera, en el ámbito nacional, la gestión administrativa cada día cobra una mayor importancia para lograr la optimización de todas aquellas fases que se ejecutan en el seno del ente estatal, generando de esta manera un funcionamiento estructurado. Acorde con Vásquez y Farje (2020), quienes hacen referencia la existencia de diversas deficiencias que se dan dentro de la gestión pública, entre las que figura el desconocimiento de los problemas por parte de los gobernantes, a la par de la falta de estructuras internas para el desarrollo organizacional óptimo. Asimismo, se tiene que la generación de servicios es inadecuada generando todo esto una débil articulación gubernamental. Aunado a ello, Álvarez y Delgado (2021) quienes hacen referencia a que los gobiernos municipales han atravesado y se encuentran atravesando crisis con respecto a la buena gestión administrativa, debido a los limitados presupuestos que se gestionan y con el cual no coadyuvan a suplir los requerimientos de las personas en su conjunto.

De igual forma, en el ámbito regional, en los últimos años la diversidad de gobiernos locales ha comenzado a reflejar puntos críticos en la gestión administrativa; entre los que se hallan las contrataciones de colaboradores sin calificación para sus puestos, generando un atraso en el desarrollo de las funciones. Esto genera una influencia de carácter negativo respecto a cumplir con los objetivos que cada una de las instituciones, tiene lo que genera a la larga una mala impresión dentro de la sociedad, puesto que la población ya tiene un mal concepto sobre el mal funcionamiento de la municipalidad, y que estos no se preocupan por sus necesidades y no trabajan de acorde a ellas. Es por ello que resulta fundamental un cambio positivo dentro de la gestión, a fin de poder atender a aquellas demandas que tiene la ciudadanía y poder satisfacer sus necesidades y así poder brindar una mejor calidad de vida con servicios adecuados Hernández et al (2018).

Asimismo, en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en los últimos tiempos se ha observado que la **gestión administrativa** que se realiza, ya sea, por parte del alcalde junto de la mano con la plana administrativa de la municipalidad, ha tenido ciertos cuestionamientos. Siendo las **causas** las irregularidades que se han presentado dentro del ejercicio de sus funciones, no se cumplen con los cronogramas de las actividades que están plasmadas

de manera anticipada en el plan de trabajo, no existen actividades de control y seguimiento. Por ende, no se ha establecido si existe un grado de relación entre los conceptos, generando como **consecuencia** que no se emita una buena calidad de atención, ya que no se logra atender todas las demandas de la población, con usuarios insatisfechos por los cobros de los servicios, demoras en la atención. Por eso, no se ha podido conocer si existe una relación entre las variables, y poder así brindar alternativas de solución a la entidad.

Por otra parte, de acuerdo a la realidad descrita en los párrafos anteriores, en el ámbito internacional, nacional, regional y local, la investigación se formuló como, **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022?

Asimismo, la investigación fue **Conveniente**, porque sirvió para conocer la forma y nivel en la que se relacionan las variables, pudiendo en base a ellos subsanar las falencias que se encuentra. Asimismo, tuvo **Relevancia social**, en base a los datos obtenidos, se planteó posibles soluciones a los problemas que se da dentro del ente. **Valor teórico**, debido a que el estudio contribuyó al fortalecimiento de las actividades internas lo cual permite generar procesos eficientes para mejorar significativamente la atención hacia los usuarios. **Implicancias prácticas**, ya que los resultados encontrados permitieron que los responsables del municipio organicen eficientemente las actividades internas, mejoren las prestaciones otorgadas a los usuarios. Finalmente, hubo también **Utilidad metodológica**, el informe se encontró ejecutada de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos y, los instrumentos desarrollados servirán para futuras investigaciones.

Asimismo, la investigación se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la

Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022. Como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022. Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022. Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

Por último, la investigación se planteó como **hipótesis general**:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022. Como **hipótesis específicas**:  $H_1$ : El nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022, es alto.  $H_2$ : El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022, es alto.  $H_3$ : Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentó en una variedad de estudios de diversos investigadores, del ámbito internacional, nacional y regional. Entre ellos se cita a Monserrate et al. (2022) quienes efectuaron un informe de investigación descriptivo, no experimental. La población estuvo integrada de manera inicial por 685 personas, en tanto, para la muestra solo incorporó a 247 trabajadores, se usó como técnica a la encuesta a través del empleo del cuestionario. Concluyeron que, el 49% han manifestado que la gestión administrativa se encuentra ligada al desarrollo óptimo y sostenible de toda la institución; mientras que un porcentaje considera que resulta fundamental la implementación de ciertos proyectos y estrategias orientadas al desarrollo de una gestión óptima, ya que este punto es base fundamental, del desarrollo integral, generando un gasto eficiente y eficaz de los recursos, lo que es percibido de manera positiva por la población que siente sus necesidades atendidas por sus gobernantes.

Asimismo, se citó a Cabello y Cañizares (2021), quienes vieron conveniente realizar un informe descriptivo, bajo el diseño no experimental. Se contó con la participación de 10 personas quienes conformaron en su conjunto la población y muestra, además, se usó a la encuesta como técnica mediante el diseño de cuestionarios. Concluyeron que, se ha determinado la existencia de diversidad de habilidades que sé que tienen las gestiones administrativas internas de las municipalidades, las mismas que no permiten el desarrollo del 100% de todas sus gestiones, puesto que el personal a cargo no conoce en muchos casos cuáles son los procesos que debe realizar y la manera correcta de hacerlo. Siendo esto base para el desarrollo de un plan de capacitación a los colaboradores, y servidores para ejecutar una correcta gestión de procesos, pudiendo de esta manera cumplir con todos los compromisos para con la sociedad.

Seguidamente, se menciona a Crespo et al (2022), en su investigación aplicada diseñada, no experimentalmente, 416 personas conformaron la totalidad de la población y muestra, usando para la recolección de información la encuesta y el cuestionario con técnica e instrumento, de manera respectiva. Concluyeron que, hay evidencia numérica que permite corroborar la existencia

correlativa entre los temas. Es por ello que resulta necesario la gestión de ciertas herramientas orientadas a la planificación operativa y funcionaria de la entidad, contribuyendo de esta manera al desarrollo y fortalecimiento de la competitividad institucional para el alcance de los fines. Las mismas que generan a su vez un efecto en cadena, trayendo consigo también la satisfacción de la población que resulte beneficiaria de los proyectos y actividades que serán ejecutadas.

Dentro del campo **nacional** se tiene a Aliaga y Alcas (2020) quienes desarrollaron un estudio básico, no experimental, el objeto de investigación estuvo conformado por una población que asciende a 117 féminas, mientras que, la muestra solo consideró a 90 pacientes. Se aplicó la encuesta como método principal para recopilar información a través del cuestionario. Concluyeron que, hay incidencia entre los conceptos, verificándose estos datos de acorde a la prueba de verisimilitud ejecutada en la investigación. Asimismo, se debe agregar que existe una dependencia entre las variables de un 48,4%, permitiéndonos esta información señala que, a una mejor gestión administrativa dentro de la institución, ésta se verá reflejada de forma positiva en la atención que se oferta.

Seguidamente, se incluyó a Benites et al (2021), quienes efectuaron un informe básico, bajo el diseño no experimental, para evaluar al objeto de estudio se consideró como población muestral a 210 pacientes, se aplicó como técnica general para la obtención de datos a la encuesta por medio del diseño de un conjunto de ítems estructurados en el cuestionario. Concluyeron que, en base a la información se ha determinado que el nivel de calidad dentro de la institución es alto en un 62%, aunado a ello, se ha establecido que la asociación se encuentra enmarcada en un nivel significativo, es decir, la atención varía de acuerdo a la clase de usuario que acude a las instalaciones y se realiza en referencia a las urgencias y necesidades que son requeridos, pues estos permiten mejorar las actividades para ofrecer mayor calidad.

También se tiene a Bao et al. (2020) en su revista científica realizada de manera básica, no experimental, los elementos que integraron, tanto la población como la muestra fueron un total de 147 estudiantes, la técnica por

la que optaron los investigadores fue la encuesta a través del cuestionario. Concluyeron que, en base al estudio realizado se ha podido señalar la existencia de un proceso de gestión administrativa y que ésta tiene una repercusión con respecto a la calidad del servicio que se tiene dentro de la escuela de posgrado. Lo que conlleva asegurar que la gestión administrativa juega un papel primordial con respecto al diagnóstico de la gestión universitaria y que, si ésta es positiva, tendrá un impacto positivo dentro de la institución, estando todos estos puntos interrelacionados.

Para finalizar se mencionan los trabajos encontrados dentro del **marco local**, Lozano et al. (2020), llevaron a cabo un estudio básico, no experimental se contó con la participación de 50 trabajadores quienes conformaron la población muestral, para conseguir los resultados se procedió a utilizar como técnica a la encuesta mediante el cuestionario. Concluyeron que, posterior a la observación de los datos obtenidos, se establece que el valor de asociación hallado fue 0.085, permitiéndonos de esta manera la aceptación de la hipótesis nula, la misma que precisa la no existencia de la relación de carácter significativo entre los dos temas tratados. Estos datos obtenidos servirán de mucho en la entidad, pues en base a ellos se logrará determinar las acciones que se van a ejecutar.

Asimismo, se menciona a Chamoly y Palomino (2021), quienes vieron conveniente efectuar un informe básico, no experimental, los usuarios que conformaron la población y muestra sumaron un total de 36 personas, se aplicó como técnica de obtención de datos a la encuesta mediante un conjunto de preguntas estructuradas en el cuestionario. Concluyó que, respecto a la variable, esta se encuentra en un nivel bajo un 42%, sin embargo, siendo distinta la percepción de los colaboradores que lo han calificado de nivel medio, podemos señalar que las personas atendidas no se encuentran a gusto con lo que oferta la entidad, por otra parte, desde la otra perspectiva del lado de los colaboradores, si consideran que los servicios ofertados son regulares, no existiendo una incongruencia en las respuestas, no habiendo similitud alguna.

Para finalizar este apartado se tiene a Flores (2022), en su estudio básico, no experimental, la población inicialmente estuvo compuesta por 400 usuarios, por otro lado, el conjunto muestral sólo considero a 218 personas, se aplicó a la encuesta como técnica central de investigación a través del cuestionario. Concluyó que, con los datos recopilados se ha podido notar que entre los temas hay un grado de relacionamiento positivo alto, ya que el coeficiente hallado fue de 0.952, además, se obtuvo un porcentaje de 90.63% el cual hace referencia que la gestión incide de modo alta en la prestación de servicios que se brinda hacia el usuario externo, por ende, es importante que se desarrolle a nivel interno una buena gestión ya que esto permite generar los efectos deseados en los usuarios.

En lo concerniente a las teorías relacionadas a la primera variable, se tiene a la **teoría de la administración científica**, que tiene como referente a Frederick W. Taylor representa los gestos desde la aplicación de la división de las diversas tareas con sus componentes más simples, generando de esta manera todo lo referente a los movimientos y el control, metraje de los mismos aspectos relacionados al desempeño de las labores, para poder exigir al personal en el desarrollo de una labor específica en un tiempo determinado. Además, se tiene a la **teoría clásica de la organización** cuyo autor principal es Henry Fayol, refirió que las autoridades administrativas deben encontrarse divididas en 6 puntos clave, contemplándose entre ellos la técnica, la administración, la función comercial, la contable, financiera y seguridad los mismos que se encuentran en una interrelación, debido a que representa el cimiento para desarrollar una gestión eficiente dentro de las entidades.

Respecto a la **gestión administrativa**, González et al. (2020) lo conceptualizan como el conglomerado de acciones de carácter sistemático, orientadas al cumplimiento de objetivos a través de todo un proceso administrativo interno. Por su parte, Guillin et al. (2022) señalan que es una diversidad de actividades orientadas al movimiento de las capacidades dentro de una institución que bien puede perseguir fines comerciales o netamente sociales, para el cumplimiento de objetivos. Según Medina et al. (2021) esta gestión no solamente se encuentra orientada a las praxis que ejecutan los trabajadores, sino que toma parte de las decisiones y las acciones que

resulten aplicables dentro de la organización. Además, Ruiz y Soler (2021) refieren que esta gestión es un equivalente a un mecanismo, procesos previamente establecidos por las entidades con la finalidad de dirigir de manera correcta el desempeño de sus recursos humanos.

De acorde con lo expuesto por Luján (2021) opina que es un proceso que es ejecutado por los encargados de las entidades, cuya finalidad es la de cumplir cabalmente con aquellas metas que la entidad tiene trazada. En tanto, Bautista y Delgado (2020) refieren que es un sistema integrado con ciertas limitaciones que deben ser levantadas para la atención efectiva de necesidades públicas. Al respecto, Lun Pun (2020) refiere que esta tiene como fin generar una simplificación de procesos, la sistematización de los mismos, facilitan el desarrollo interno de las labores en las organizaciones.

Según Monserrate et al. (2022) se configura como un tema de alta relevancia para cualquier institución ya que consiste en el diseño de un conglomerado de actividades las cuales se realizan de manera estratégica para coordinar el desempeño de un conjunto de personas, o sea, se trata de una acción en particular que realizan las cabezas organizacionales para alcanzar los fines establecidos en la hoja de ruta a través de la intervención del personal y de la participación de los otros agentes y recursos, además, dichas metas se logran a partir del diseño de actividades vinculadas con la planeación, orientación y verificación. Además, Arenaza et al. (2019), indican que, por medio de la gestión muchos organismos buscan mejorar su capacidad de rendimiento económico, por el cual hacen uso de sus recursos para poder desarrollar sus actividades de manera transparente.

Bajo ese devenir de ideas, Bao et al. (2020) establecen que el tema resulta de la convergencia de diversos elementos que subyacen dentro de la empresa las cuales están relacionados con el factor humano, el bien tangible y las técnicas empresariales como financieras los cuales permiten ofrecer servicios de alto valor para la sociedad y generar un mayor provecho para las partes involucradas.

Autores como Orellana et al (2019) recalcan que el tema no se centra únicamente en el desarrollo de un proceso en específico, sino que, plantea

actividades que permitan integrar holísticamente a la institución, por ende, se alude que el concepto en estudio cobra una alta relevancia para la entidad ya que se encuentra íntimamente vinculada con los fines institucionales a través del manejo eficiente de los elementos y recursos internos. A partir de lo expuesto se afirma que la variable consiste en la ejecución eficiente de acciones previamente diseñadas con el fin de alcanzar un resultado establecido, es decir, se trata de elegir las actividades en función al objetivo central a alcanzar y a través del manejo adecuado de los medios que se poseen.

Con respecto a su importancia, Montes y Pulla (2019) hacen referencia que esta permite usar de manera completa todos los recursos que se tienen a disposición para cumplir objetivamente las metas planteadas, cuidando siempre que los recursos sean anunciados de la manera más idónea posible, sin generar malgasto algún. Además, Orellana et al. (2019) señalaron asimismo que es importante ya que genera una mejora dentro de los procesos internos de la entidad, conduciendo de esa manera a un adelanto palpable por la sociedad, puesto que, ante la simplificación de procesos, las atenciones dentro de las entidades son más rápidas y prácticas.

Según los autores Montes y Pulla (2019), indican que, uno de los mayores retos de los organismos es mantener un nivel económico que proporcione viabilidad y buen rendimiento en el mercado, todo ello mediante el desarrollo de las actividades; por lo tanto, es necesario que los entes tengan en cuenta métodos que permitan la administración de los recursos de manera efectiva, a fin de que se produzca buena rentabilidad en sus operaciones efectuadas; además, uno de los principales problemas por el cual los entes tienden a tener dificultades durante el proceso de su desarrollo de las actividades, es por la falta de capacidad de sus colaboradores y directivos al momento de desempeñar sus funciones, lo cual eso perjudica al momento de poder cumplir con las metas que establece la organización; es por ello, que se lleva a cabo problemas en las actividades que se ejecutan, lo cual eso hace que no se pueda mejorar la capacidad de la organización, sin embargo este problema no es una índice de que las entidades puedan tener fracasos durante su gestión.

Por su parte, Cabello y Cañizares (2021) detallan que su importancia radica en que posee una generalidad integral y sistémica, es decir, incorpora acciones vinculadas con los propósitos por medio de la materialización estratégica de las funciones que componen el conocido proceso administrativo y en consideración a ello desempeña un rol relevante para la mejora continua de la institución y los miembros que la integran. Además, se resalta dentro de este punto que el desempeño del colaborador es un componente imprescindible ya que permite que la gestión y las actividades se ejecuten de acuerdo a lo programado y se oriente de manera individual y grupal hacia un solo fin.

Asimismo, los autores Rojas et al (2020), hacen referencia que, la gestión administrativa es uno de los mecanismos que proporciona gran efectividad en el desarrollo de las actividades puesta en marcha por la entidad, ya que es una de las alternativas de solución frente a los posibles problemas que puedan presentar durante su ejecución, cuya función se orienta al logro óptimo de los objetivos mediante el uso de los recursos que posee la entidad; además, la gestión es uno de los procesos por el cual se efectúan una serie de acciones que conllevan a obtener el buen desarrollo de las actividades de manera eficiente, y al mismo tiempo proporcione gran afectividad en el logro de las metas. Asimismo, uno de los principales factores por el cual las entidades han presentado dificultades durante la ejecución de sus planes se debe al mal desempeño del personal, debido a la falta de capacidad para poder enfrentar a los retos que se dan dentro de su ambiente laboral, lo cual eso perjudica que se logren desarrollar las actividades de manera eficiente.

En referencia a las características se tiene que Mendoza y Moreira (2021) refieren que estas son sistemáticas, de propiedad, asimismo de temporalidad y de jerarquía. Se tiene que desde la perspectiva de Rojas et al (2020) ésta pretende alcanzar ciertos objetivos entre los que se encuentra la calidad de los procesos internos que están orientados al uso diligente de recursos para cumplir objetivos. Asimismo, para Armijo et al. (2022) quien señala que esta gestión se encuentra dividida en dos fases fundamentales, la mecanización que se encuentra conformada por la planificación y organización; y como segunda

fase el proceso dinámico, ésta se encuentra centrada en la dirección y el control.

De acuerdo a Solís et al (2021), deducen que, las entidades durante el desarrollo de sus actividades han presentado una serie de dificultades, lo cual ha conllevado a que su capacidad económica no tenga un buen resultado, debido a la mala administración de los recursos efectuadas por el directivo, todo ello por la falta de capacitación y experiencia en le manejo de los fondos; por lo que, en base a esa problemática muchas entidades han visto conveniente la contratación de personal eficaz para poder responder ante los problemas que se dan dentro de la entidad, con la finalidad de que se lleven a cabo las actividades sin ningún tipo de problemas que pueda afectar su desarrollo.

Entre las principales ventajas según Verjián et al (2021) se encuentra que el trabajo que se ejecuta tiene un marco y orientación predeterminada, permitiendo de esta manera que los funcionarios conozcan las funciones que deben realizar y la mejor manera de realizarlas. Según Cabrera et al (2020) quienes hacen referencia que esta tiene diversas etapas, que son desarrolladas en un correcto orden con el objetivo de cumplir con aquellas metas que tienen planteadas para la gestión. También, Chucchucan (2021) quien refiere la existencia de ciertas características, entre las que se tiene que esta gestión resulta aplicable de manera general y la utilidad planteada. Asimismo, según Solís et al (2021) este sistema es un conjunto de elementos que tienen una interdependencia, que los elementos que lo conforman poseen cohesión. Asimismo, de acuerdo a Fernández (2021) quien refiere que existen ciertas funciones que deben realizar los directores entre las que se prioriza el velar por el uso efectivo de los recursos asignados.

Para Lun Pun (2020) los propósitos que persigue este tema descansan en el cumplimiento de las tareas definidas buscando en lo posible el manejo óptimo, eficiente y transparente de los elementos internos relacionados con el campo profesional, financiero y tecnológico. En ese sentido, se establece que los principales propósitos que posee un ente respecto a las tareas ejecutar consiste en brindar el soporte necesario a las actividades centrales de la

organización, en específico, a aquellas que se encuentran vinculadas con la planeación, prospección y verificación. Además, de administrar estratégicamente el sistema institucional, de tal forma que las responsabilidades se encuentren delimitadas por las competencias y aptitudes de la fuerza laboral, de igual manera, otro objetivo consiste en establecer con claridad las tareas individuales de cada colaborador dentro de su área y, por último, brindar un ambiente laboral dinámico, versátil y orientado hacia la eficiencia productiva.

Asimismo, acorde con lo señalado por Luján (2021) hace referencia a que es una acción que realizan los dirigentes de los entes cuyo fin es el de cumplir de manera cabal con aquellas metas que tiene la entidad previamente establecida. De acuerdo con lo expuesto por Bautista y Delgado (2020) quienes hacen referencia, que la gestión administrativa se encuentra enfocada en un punto muy relacionado con la gestión pública integrando ciertas limitaciones que deben ser atendidos para lograr la atención efectiva de las necesidades. Siguiendo esa línea, Lun Pun (2020) establece que esta tiene como fin generar una simplificación de procesos, la sistematización de los mismos, facilitan el desarrollo interno de las labores en las entidades. Frente a ello, Montes y Pulla (2019) señalan la importancia de esta gestión, mencionan que permite usar de manera completa todos los recursos que se tienen a disposición para cumplir objetivamente las metas planteadas, cuidando siempre que los recursos sean anunciados de la manera más idónea posible, sin generar malgasto algún.

Además, Orellana et al (2019) señalaron que es importante ya que genera una mejora dentro de los procesos internos de la entidad, conduciendo de esa manera a una mejora palpable por la sociedad, puesto que ante la simplificación de procesos, las atenciones dentro de las entidades son más rápidas y prácticas, pudiendo así realizar diversos procesos en el mismo tiempo que se le dedica uno de ellos, es por eso que la simplificación administrativa de estos procesos ocupa una importancia muy grande, en la gestión administrativa. Es por ello que las organizaciones deben orientar sus recursos para la simplificación de sus procesos con la finalidad de no solamente ahorrar tiempo a los usuarios, sino también a los colaboradores.

Aunado a lo expuesto con anterioridad se tiene lo señalado por los autores Mendoza y Moreira (2021) refieren que estas son sistemáticas, de propiedad, asimismo de temporalidad y de jerarquía. Se tiene que desde la perspectiva de Rojas et al (2020) esta pretende alcanzar ciertos objetivos entre los que se encuentra la eficiencia y eficacias sumado a ello la calidad de los procesos internos que están orientados al uso diligente de recursos para cumplir objetivos. Asimismo, para Armijo et al (2022) quien señala que esta gestión se encuentra dividida en dos fases fundamentales, la mecanización que se encuentra conformada por la planificación y organización; y como segunda fase el proceso dinámico, esta se encuentra centrada en la dirección y el control.

De acorde con lo expuesto por Guillermo (2020) el desarrollo de toda esta gestión no solamente está orientada al desarrollo de la planificación, la dirección sí control, sino que busca integrar todas estas como parte de un todo para realizar tareas que resulten beneficiarias para el desarrollo integral de la organización. A su vez, refiere que toda esta gestión es un proceso integral que equivale a un mecanismo que tiene ella todos sus pasos establecidos para que las entidades desarrollen sus objetivos establecidos de una manera correcta y cuidando siempre el uso adecuado de sus recursos, siendo el talento profesional una de las bases que fungen su desarrollo.

De acorde con González et al (2020) las dimensiones son: Dimensión uno: **Planificación**. Es el punto inicial de todo el proceso, donde debe trabajarse la definición de metas y objetivos, y desarrollar el modelo de gestión. Dimensión dos: **Organización**, en este punto se determinan las estructuras propias del proceso para poder asignar los recursos que resulten necesarios. Dimensión tres: **Dirección**. En este punto se da la implementación de aquellas estrategias que se han elaborado con anterioridad, direccionando los esfuerzos a un determinado punto de meta. Dimensión cuatro: **Control**. En este punto se habla de la verificación de aquellas tareas que se han planteado al inicio, y si estas se están realizando de la manera programada, a fin de poder corregir las atingencias que se presenten.

En cuanto a los enfoques teóricos de la **calidad de servicio**, la teoría que representan 2 factores ligados a la satisfacción del cliente, entre las que sostienen diversas dimensiones de los productos o servicios, que están interrelacionados con la satisfacción o insatisfacción, sino que hay diferencias que se encuentran relacionadas a estos puntos. Además, se tiene a la **teoría de la Calidad** del autor Edwards Deming, refiere que el concepto abordado y la cultura del mejoramiento de manera continua son metas trazadas por la organización que permita que esta brinde un mayor grado de satisfacción al usuario dentro de sus servicios que oferta, generando impacto positivo en la percepción del usuario con respecto a una determinada entidad u organización.

Para la variable independiente **calidad de servicio**, la Directiva N° 001-2021-PCMSGP (2021), establece que está compuesto por diversos elementos y atributos que dan la calidad a un determinado servicio ofertado por una organización o empresa hacia sus usuarios, se encuentra caracterizada por poseer la capacidad de generar agrado o sentimientos adversos en el público, representando de esta manera un elemento fundamental que deben tener en cuenta las organizaciones.

Para poder analizarlo de manera más detallada, resulta necesario el deslinde del significado de cada componente del mismo, con respecto a la calidad de servicio. Según, Ramírez et al. (2022) son las características anexadas al servicio brindado por una determinada entidad u organización, buscando siempre la satisfacción de sus usuarios. En tanto, Mbaye y Fatou (2022) dictaminan que los entes tienen como prioridad que sus clientes se encuentran conformes con los servicios que ofrecen. Por tanto, ponen especial atención sobre la calidad en sus servicios, asimismo se debe contar con personal idóneo y capacitado, logrando de esta manera que los usuarios tengan una buena imagen del ente.

Por otro lado, para Miranda et al (2021), señalan que la diversidad de características que promueven la satisfacción se encuentra arraigada con la buena atención, siendo este punto fundamental dentro de una organización, puesto que su finalidad es otorgar un producto de calidad, y eso es lo que

necesita el usuario, quien tiene la potestad de poder valorar el servicio que recibe y si éste cumple a cabalidad con sus expectativas. De igual manera, Bravo y Faba (2021) indican que son las diversas actividades o beneficios que son ofertados a través de la renta o venta y que son de manera intangible, dando como resultado la satisfacción del usuario respecto al determinado bien o servicio que se encuentra adquiriendo de una organización.

Asimismo, se citó a Moreira et al (2020) quienes refieren que esta calidad esté en función de cumplir con aquellas expectativas propias del usuario respecto al determinado bien o servicio que pretenden adquirir para la satisfacción de sus necesidades, siendo importante el destaque de la misión que tiene la organización, se debe tomar siempre en cuenta la misión de la organización al momento de plantear estrategias de atención. El enfoque es reforzado por Lin y Tarí (2020) quienes manifiestan que es aquella primera fecha que el cliente usuario tiene previsto recibir y el que percibe, por lo que es importante determinar esta diferencia, la misma que jugará a favor o en contra respecto a la percepción de la calidad.

Desde otra postura, Martínez et al (2021) manifiestan que está constituida como un propósito que persigue todas las instituciones, sin embargo, cobra mayor auge y representatividad en aquellas que componen el ámbito público ya que representa una cualidad que permite generar mejoras significativas en las prestaciones que se ofrecen hacia el público usuario y por ende incidir en el valor que estos reciben de parte del gobierno y de las unidades involucradas. Desde esa arista se establece que el estado en su afán de minimizar las brechas ha desarrollado un conjunto de acciones para homogeneizar las prestaciones que se brindan en las diversas escalas socioeconómicas y con ello modernizar el estado en su conjunto. Sin embargo, lo anterior requiere de una tarea coordinada entre los organismos como de los propios colaboradores, pues se entiende que estos últimos representan la cara de la entidad pública mediante la fuerza laboral que se toma en consideración a la filosofía de la institución y de las necesidades prioritarias del ente ya que esto permitirá que se brinde la atención necesaria en el momento que el usuario lo requiera.

Desde otra mirada, Subiñas et al (2022) refieren que el concepto ha sido una temática abordada de manera frecuente en el día de hoy puesto que representa un factor fundamental para las organizaciones de hoy en día, han puesto que representa la diferencia que existe entre una organización u otra, es por ello que el usuario se siente predispuesto a retornar a una organización que le ha brindado servicios de calidad, mientras que no desea volver a una donde los servicios que se le han brindado son pésimos, siendo estos puntos clave de diferenciación entre los competidores, por lo que éstas buscan el desarrollo de estrategias que los diferencien con respecto a los servicios que brindan. Acorde con Carias et al. (2022) para encontrarse siempre a la vanguardia respecto a los servicios, una organización debe desarrollar siempre nuevas estrategias para lograr la satisfacción de sus clientes, desarrollando de esta manera su lealtad, lo mismo que generará que estos vuelvan de manera continua, generando un impulso económico.

Asimismo, López (2018) hace referencia que para marcar una discusión con respecto a la calidad de los servicios resulta fundamental distinguirla de la satisfacción del cliente, puesto que muchos autores refieren que su diferencia primordial se refiere al tiempo, puesto que la satisfacción del cliente resulta una medida en un plazo corto, mientras que la calidad del servicio es en un plazo largo y determinado. Asimismo, resulta fundamental que las organizaciones desarrollen planeamientos estratégicos orientados a lograr la calidad de sus servicios, puesto que de esto depende el retorno de sus usuarios; si éstos encuentran servicios de calidad, seguirán volviendo con la finalidad de adquirir nuevos servicios.

En cuanto a Maizondo y Romero (2021), indican que son acciones que se ejecutan siendo considerado un factor clave para generar una diferencia entre los proveedores. Y las búsquedas competitivas que existen entre las diversas organizaciones, puesto que existen muchas que ofertan el mismo servicio. Sin embargo, el punto diferenciador entre estas vendrá a ser la calidad de los servicios que oferta. Es por ello que hoy en día las organizaciones se encuentran más orientados a generar un diseño y la ejecución de un plan positivo. Orientado a conducir la satisfacción del cliente y lograr la obtención de bienes de alta calidad, generando un valor superior, con el objetivo de

establecer y, sobre todo, mantener las relaciones de consumo entre los usuarios.

Por otro lado, Izquierdo (2021) refieren que es un concepto por el cual los usuarios y/o clientes generan una evaluación con respecto a la variedad de las dimensiones contempladas en la atención. Siendo la consecuencia de un proceso de valoración propia e individual, ya que estos consumidores a menudo realizan comparaciones entre aquel servicio que esperan recibir y el que al final recibe. Henao (2021), refiere que viene a ser la diferencia que existe entre la percepción, las expectativas y el servicio obtenido por el usuario dentro de una determinada organización; asimismo, refiere que ésta se encuentra basada en la satisfacción que tiene el usuario y confiando siempre en la capacidad de la organización para ofertar servicios de calidad, los mismos que tendrán impactos positivos, en la percepción del usuario.

En base a Fariño et al (2018), hace referencia a que la mentalidad de los usuarios y/o consumidores de un determinado servicio, se encuentra previamente establecidos aquellas expectativas del servicio que van a recibir es por ello que la organización, debe buscar que se produzcan servicios de calidad con la finalidad de ofertarlos al público en general, logrando captar su atención y generando una relación de confianza, la misma que genera a su vez una fidelización, resulta preciso señalar que guarda incidencia con la satisfacción. Según Fariño (2018), bajo este mismo orden de ideas, se tiene que los usuarios acuden a aquellas organizaciones donde sienten que son mejor atendidos, y donde se cumple cabalmente con aquellas necesidades de servicio que tienen.

Por otro lado, Cuetos et al (2020), hacen referencia que esta calidad es un tema estudiado con amplitud, puesto que resulta importante conocer todos sus aspectos para que sean desarrollados dentro de las organizaciones, con la finalidad de conseguir la lealtad de sus usuarios respecto a los servicios que brindan, puesto que un usuario bien atendido continuará regresando para adquirir nuevos servicios. De igual forma, Castellano et al (2019) refiere que brindar servicios de calidad significa cumplir con aquellas exigencias que tiene el usuario respecto al servicio que va a recibir, no solamente enfocándonos

en el producto, sino también en la atención, con la finalidad de generar el cumplimiento de aquellas necesidades propias de los usuarios, generando que se sientan bien atendidos y predispone a su pronto regreso.

Para Castillo et al (2020) son aspectos que tienen los productos o servicios que oferta una organización, los mismos que se encuentran orientados a responder a las exigencias y necesidades que plantean los usuarios, es por ello que la organización debe prestar especialmente atención aquellas características propias del producto o servicio, con la finalidad de brindar el mejor enfoque hacia los usuarios. En consiguiente las organizaciones han conseguido pertinente, realizar procesos de evaluación de la calidad, las mismas que les permiten conocer cuáles son sus puntos débiles y con la finalidad de mejorarlo y poder obtener y brindar servicios de calidad.

De acorde con lo señalado anteriormente Cervantes et al (2020), refieren que es el resultado de aquello que el usuario espera y de lo que recibe por parte de la organización, también deben contar con profesionales preparados para ofrecer un trato amable con la finalidad de servir al usuario, y predisponerlo a la obtención del servicio que espera teniendo en cuenta la planificación estratégica que debe realizar la organización para contar con este servicio de calidad, con la finalidad de satisfacer a sus usuarios, quien, viendo satisfecho sus necesidades, regresará en futuras oportunidades.

Asimismo, Coronel et al. (2019), refieren la existencia de diversos factores, de los que se menciona la capacidad para ofrecer una atención de manera oportuna, fiable y correcta. A su vez se tiene la capacidad de respuesta rápida ante cualquier problema, situación o queja que podría presentarse por parte de los usuarios, ya que todo esto significará una perspectiva positiva para el usuario, creando de esta manera una relación entre el usuario y la organización, estableciendo la confianza de que dicha organización podrá solucionar cualquier inconveniente que se le pueda presentar; a su vez, se tiene que contar con personal idóneo que ofrezca servicios de alto valor a las personas que acuden al ente con la finalidad de adquirir determinados servicios.

Bajo el mismo contexto, Bustamante et al (2020), quienes enfatizan que el concepto representa los atributos que poseen un bien determinado que está sujeto a la habilidad para la satisfacción de aquellas expectativas o necesidades del cliente y cumpliendo siempre con las especificaciones, dadas por el cliente, y con la finalidad para la cual fue diseñada, es decir, ofertar servicios de calidad, comprende un conjunto de características y atributos que debe tener un servicio o producto de acorde a aquellas necesidades previamente establecidas por el usuario, las mismas que van a ser satisfechas completamente por la organización.

Citando a la Directiva N° 001-2021-PCMSGP (2021) las dimensiones son: Dimensión uno: **Necesidades y expectativas de las personas:** son aquellos deseos o ideas que tienen los usuarios respecto a un determinado bien, el mismo que será ofertado por una entidad capacitada y con personal idóneo, a fin de poderlas satisfacer cabalmente, generando una relación satisfactoria entre el usuario y la organización. Dimensión dos: **Valor del servicio:** Tiene como cimiento los requerimientos de los usuarios. Asimismo, está relacionado con el valor público del determinado servicio y la identificación de la necesidad que tiene la organización para rediseñar o diseñar nuevos servicios o generar mejoras en las que ya tiene. Dimensión tres: **Fortalecer el servicio:** resulta pertinente y necesario que las organizaciones realicen mediciones periódicas con la finalidad de verificar sus indicadores de calidad y de encontrarse con valores negativos, reformularlos con la finalidad de brindar calidad en sus servicios.

Dimensión cuatro: **Compromiso de alta dirección:** Se refiere a contar con funcionarios comprometidos con la organización, a fin de poder realizar los cambios que resulten necesarios con el propósito de atender al público de manera oportuna. Dimensión cinco: **Cultura de calidad:** Resulta necesario que la entidad implemente diversas acciones con el propósito de que el personal esté preparado a nivel emocional y profesional para brindar servicios de calidad, puesto que la atención percibida por el usuario también representa un punto fundamental con la satisfacción del mismo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

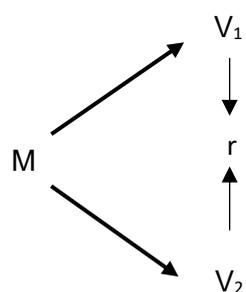
Por su cualidad fue **básica**, se encuentra dirigida a obtener conocimientos fundamentales de ciertos fenómenos que son materia de investigación (CONCYTEC 2018).

##### Diseño de investigación

Diseño **no experimental**, puesto que todo el proceso de investigación se ha desarrollado sin ninguna intervención en el comportamiento de los sujetos y variables abordadas (Guillén y Valderrama, 2013). De **corte transversal**, pues los datos obtenidos han sido recogidos en un plazo previamente determinado (Cortes e Iglesias, 2004). **Nivel correlacional**, porque consiste en establecer numéricamente el grado de asociación que existe entre los conceptos abordados. (Babativa, 2017)

Tuvo un enfoque **cuantitativo**, ya que se hace uso de los datos que se obtienen a raíz de la recolección con el fin de poner a prueba la hipótesis planteada. (Hernández et al, 2014)

La investigación posee el siguiente esquema:



Donde:

**M** = Muestra

**V1** = Gestión administrativa

**V2**= calidad de servicio

**r** = Relación entre ambas variables

### **3.2. Variables y Operacionalización**

**Variables:**

**Variable 1:** Gestión administrativa

**Variable 2:** Calidad de servicio

**Nota:** La operacionalización de las variables esta detallada en el apartado de anexos.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

La población fue de 110 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

Para Arias (2012) conglomerado de elementos que poseen características específicas que son necesarias para la investigación a realizar.

**Criterios de inclusión:** En la presente investigación participaron los siguientes colaboradores: nombrados, contratados bajo CAS, con contrato laboral vigente, colaboradores con tres meses de experiencia en sus funciones.

**Criterios de exclusión:** En la presente investigación no podrán participar el personal locador, asimismo, el personal de limpieza y

vigilancia, de igual forma los practicantes, y por último trabajadores con menos de tres meses de experiencia.

### **3.3.2. Muestra:**

La muestra fue de 110 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

A vista de Niño (2011) la muestra es aquella porción de un total que es segregada con la finalidad de servir en el estudio.

### **3.3.3. Muestreo**

Se utilizó el muestro no probabilístico, de acorde con lo expuesto por Hernández et al (2014), en la elección de elementos estas dependen de ciertas características que son necesarias para la investigación.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Estuvo constituida por un colaborador de la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

## **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Acorde con Cabezas et al (2018) la encuesta, es un instrumento que se usa para conocer ciertos datos relevantes para la investigación.

### **Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento para medir variable gestión administrativa, cuya finalidad fue recolectar información acerca de la variable, fue el cuestionario que estuvo estructurado en 24 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La escala fue la ordinal con una valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. La variable fue medida en tres niveles **bajo (24-56), medio (57-88) y alto (89-120)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos según los resultados de cada variable.

El instrumento para medir variable calidad de servicio, cuya finalidad fue recolectar información acerca de la variable, fue el cuestionario que estuvo estructurado en 16 enunciados, dividido en 5 dimensiones. La escala fue la ordinal con una valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. La variable fue medida en tres niveles **bajo (16-37), medio (38-59) y alto (60-80)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos según los resultados de cada variable.

### **Validez**

El cuestionario será validado mediante el Juicio de expertos, se identificará a profesionales con conocimiento de la temática en investigación. En la presente investigación serán 3 profesionales quienes validarán los instrumentos.

Los instrumentos que han sido diseñado previamente para recopilar datos fueron evaluados con anticipación por tres expertos quienes asumieron la ardua labor de evaluar a profundidad cada ítem que comprende el cuestionario. Respecto a la variable uno, el resultado que se obtuvo fue **4.56 mismo que representa el 91.33% de concordancia entre los expertos**. Mientras que, respecto a la variable número dos, se obtuvo un promedio de **4.56, que en términos porcentuales representa al 91.33% de concordancia entre los validadores**; estos resultados permiten afirmar que ambos cuestionarios poseen la validez necesaria para ser aplicados al objeto de estudio.

### **Confiabilidad**

Para lograr conocer el grado de confiabilidad de los cuestionarios que serán usados se optó por realizar la técnica de Alfa de Cronbach, que establece que el valor resultante debe situarse por encima a 0.7 (Hernández et al, 2014).

En concordancia con los valores obtenidos se calcula el grado de confiabilidad de cada variable: Respecto a la gestión administrativa se halló un valor numérico de 0.985 que al estar por encima de 0.70 resulta significativo; por consiguiente, se afirma que posee un grado de validez

elevado. En ese sentido, también se ratifica que tiene validez de contenido pues los ítems que han sido diseñados se encuentran relacionados con la variable a examinar, asimismo, se resalta que el instrumento posee validez de criterio.

Para el tema calidad de servicio también se procedió a calcular la confiabilidad, donde se obtuvo un valor de 0.976 que al ubicarse por encima de 0.70 resulta significativo, por ende, se establece que tiene una confiabilidad elevada. Por tanto, el instrumento posee validez de contenido ya que los enunciados están relacionados directamente con la variable a estudiar, asimismo, posee validez de criterio.

### **3.5. Procedimientos**

Para la presente investigación, se partió con el problema general; posterior a ello se realizó el marco teórico teniendo en cuenta los autores principales y antecedentes; asimismo, se procedió con la validación de los instrumentos; posterior a ello se realizó la aplicación de forma directa; además, se realizó el procesamiento de los datos estadísticos para obtener los resultados; finalmente se procedió a realizar las conclusiones y recomendaciones.

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

Se empleó el programa Microsoft Excel para graficar los resultados de manera que estos sean comprensibles por el lector y las partes interesadas. También, se hizo uso del estadístico Spss para conocer el grado correlativo entre los dos temas.

### 3.7. Aspectos éticos

En este último punto metodológico se establece que el informe se ha llevado a cabo en configuración a los siguientes principios de investigación: **Beneficencia**, hacer el bien dentro de un marco que se respeten los derechos de cada autor y miembro involucrado, así como también hace referencia a poseer el consentimiento del objeto investigado como de la institución que proporcionará los datos. **No maleficencia**, porque no se buscó realizar daños durante todo el proceso de investigación, a fin de poder llevar a cabo un buen resultado. Además, defiende el **Principio de justicia**, se brindó el trato justo a cada uno de los participantes, de manera que no afecte en el desarrollo de la investigación. Asimismo, el **Principio de autonomía**, está vinculado con el grado de libertad que tiene el autor del presente informe para ejecutar la investigación y, por último, se tiene al **Consentimiento informado**, pues los actores que han participado en el proceso de llenado de las encuestas han sido por propia voluntad sin exigencias ni obligaciones. Por otra parte, se pone de conocimiento que el estudio se ha guiado de acuerdo a la normativa APA y a los lineamientos de la propia universidad. Así mismo se justificó en los lineamientos dados por la CONCYTEC y el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, además se respetó las normas APA 7.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

**Tabla 1**

*Nivel de gestión administrativa*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	24 – 56	35	31,8 %
Medio	57 – 88	52	47,3 %
Alto	89 - 120	23	20,9 %
Total		110	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

#### **Interpretación:**

En contraste al nivel de gestión administrativa, es medio en 47,3 %, bajo en 31,8 % y alto en 20,9 %, esto a causa que la entidad no considera a la planeación de tareas y la toma de decisiones ya que no se realizan de forma centralizada, como también, las actividades y obras a implementar no se diseñan de acuerdo al presupuesto designado.

#### 4.2. Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de servicio*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	43	39,1 %
Medio	38 – 59	44	40 %
Alto	60 - 80	23	20,9 %
Total		110	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

#### **Interpretación:**

En lo referido a la calidad de servicios, es medio en 40 %, bajo en 39,1 % y alto en 20,9 %, esto a raíz que la institución no mejora constantemente el servicio a la ciudadanía y no existe una adecuada contribución de la institución hacia los usuarios.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,195	110	,000
Calidad de servicios	,142	110	,000

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Teniendo en cuenta que la muestra es superior a las 50 personas se ha procedido a calcular el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, del cual se originó un valor menor a 0.05. Estableciendo entonces, que la muestra posee una distribución no normal y delimitando que en el estudio se utilizará el Rho de Spearman para medir la asociación de las variables.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.*

			Planificación	Organización	Dirección	Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,933**	,950**	,988**	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	110	110	110	110	110
	Organización	Coeficiente de correlación	,933**	1,000	,972**	,941**	,929**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	110	110	110	110	110
	Dirección	Coeficiente de correlación	,950**	,972**	1,000	,963**	,958**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	110	110	110	110	110
	Control	Coeficiente de correlación	,988**	,941**	,963**	1,000	,974**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	110	110	110	110	110

Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,955**	,929**	,958**	,974**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
	N	110	110	110	110	110

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

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.955, 0.929, 0.958 y 0.974 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

#### 4.4. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.*

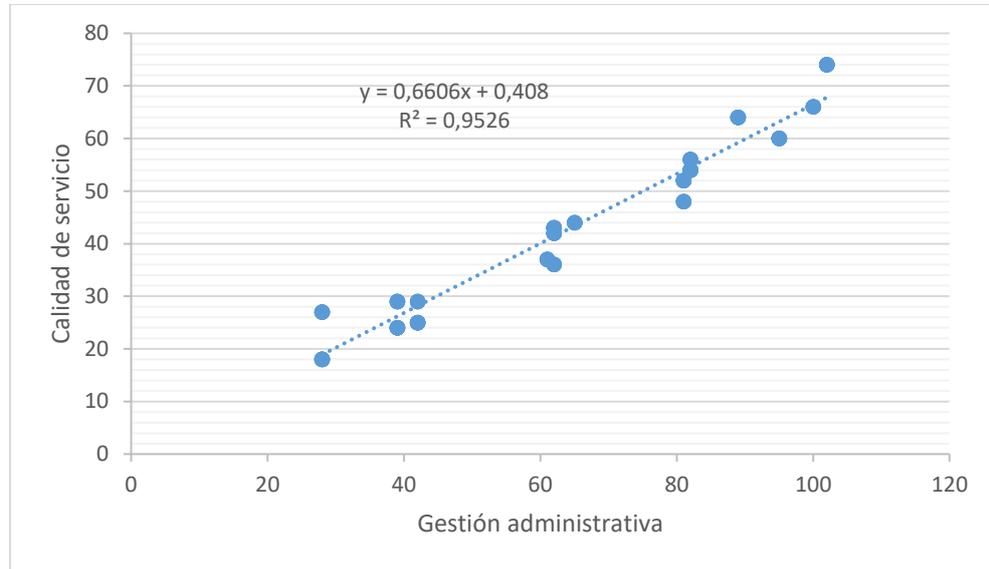
			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,976**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,976**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

## Figura 1

Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

Se muestra la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022. A través del estadístico de Rho Spearman se obtuvo un valor de 0.976 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

En lo referido a la figura de dispersión, únicamente el 95.26 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

En la presente sección se muestra la discusión para ello se inicia considerando que el nivel de gestión administrativa, es medio en 47,3 %, bajo en 31,8 % y alto en 20,9 %, esto a causa que la entidad no considera a la planeación de tareas y la toma de decisiones ya que no se realizan de forma centralizada, como también, las actividades y obras a implementar no se diseñan de acuerdo al presupuesto designado. Lo anterior se encuentra relacionado con Monserrate et al. (2022) quienes ponen de conocimiento que un 49% han manifestado que la gestión administrativa se encuentra ligada al desarrollo óptimo y sostenible de toda la institución, mientras que un porcentaje considera que resulta fundamental la implementación de ciertos proyectos y estrategias orientadas al desarrollo de una gestión óptima. Este punto es base fundamental, del desarrollo integral, generando un gasto eficiente y eficaz de los recursos, lo que es percibido de manera positiva por la población que siente sus necesidades atendidas por sus gobernantes.

Asimismo, es similar a Cabello y Cañizares (2021), cuyos resultados muestran que, hay diversidad de habilidades que sé que tienen las gestiones administrativas internas de las municipalidades, las mismas que no permiten el desarrollo del 100% de todas sus gestiones, puesto que el personal a cargo no conoce en muchos casos cuáles son los procesos que debe realizar y la manera correcta de hacerlo. Siendo esto base para el desarrollo de un plan de capacitación a los colaboradores, y servidores para ejecutar una correcta gestión de procesos, pudiendo de esta manera cumplir con todos los compromisos para con la sociedad. Esto se respalda teóricamente por el autor Luján (2021) quien menciona que es una tarea ejecutada por aquellos encargados o líderes de las entidades. Cuyo único fin es cumplir de manera cabal con todas las metas y/o propósitos que la entidad tiene para ese año. Es todo un sistema, que posee en algunos casos diversas limitaciones, las mismas que deben ser levantadas para lograr una atención efectiva de todas aquellas necesidades públicas que se presente. Toda la gestión administrativa debe tener como enfoque la generación de procesos simplificados que logren

que la organización funcione de una manera más dinámica y no engorrosa, facilitando el ejercicio de las funciones.

Además, el nivel de calidad de servicios, es medio en 40 %, bajo en 39,1 % y alto en 20,9 %, estos resultados se deben a que la institución no mejora constantemente el servicio a la ciudadanía y no existe una adecuada contribución de la institución hacia los usuarios. Este resultado coincide con Chamoly y Palomino (2021) quienes manifiestan que respecto a la variable, esta se encuentra en un nivel bajo un 42%, sin embargo, siendo distinta la percepción de los colaboradores que lo han calificado de nivel medio, podemos señalar que las personas atendidas no se encuentran a gusto con lo que oferta la entidad, por otra parte, desde la otra perspectiva del lado de los colaboradores, si consideran que los servicios ofertados son regulares, no existiendo una incongruencia en las respuestas, no habiendo similitud alguna. Asimismo, se asemeja a los resultados de Benites et al (2021), cuyos autores determinaron que, la calidad dentro de la institución es alto en un 62%, aunado a ello, se ha establecido que la asociación se encuentra enmarcada en un nivel significativo, es decir, la atención varía de acuerdo a la clase de usuario que acude a las instalaciones y se realiza en referencia a las urgencias y necesidades que son requeridos, pues estos permiten mejorar las actividades para ofrecer mayor calidad. Por otro lado, esta información encontrada cobra mayor relevancia al ser respaldada por Palau et al (2022), quienes indican que son acciones que se ejecutan siendo considerado un factor clave para generar una diferencia entre los proveedores. Y las búsquedas competitivas que existen entre las diversas organizaciones, puesto que existen muchas que ofertan el mismo servicio. Sin embargo, el punto diferenciador entre estas vendrá a ser la calidad de los servicios que oferta. Es por ello que hoy en día las organizaciones se encuentran más orientados a generar un diseño y la ejecución de un plan positivo. Orientado a conducir la satisfacción del cliente y lograr la obtención de bienes de alta calidad, generando un valor superior, con el objetivo de establecer y, sobre todo, mantener las relaciones de consumo entre los usuarios.

Se consideró también que existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022, esto indica que mientras mejor se desarrollen cada una de las actividades que confirman las dimensiones de la gestión administrativa, mejores serán los resultados que se obtendrán respecto a la calidad de los servicios entregados hacia la ciudadanía por parte de la municipalidad. Esto se encuentra vinculado con Crespo et al (2022), quienes concluyeron que, hay evidencia numérica que permite corroborar la existencia correlativa entre los temas, es por ello que resulta necesario la gestión de ciertas herramientas orientadas a la planificación operativa y funcionaria de la entidad, contribuyendo de esta manera al desarrollo y fortalecimiento de la competitividad institucional para el alcance de los fines; las mismas que generan a su vez un efecto en cadena, trayendo consigo también la satisfacción de la población que resulte beneficiaria de los proyectos y actividades que serán ejecutadas. Además, concuerda con Lozano et al (2020), quienes mencionan que posterior a la observación de los datos obtenidos, se establece que el valor de asociación hallado fue 0.085, permitiéndonos de esta manera la aceptación de la hipótesis nula, la misma que precisa la no existencia de la relación de carácter significativo entre los dos temas tratados; estos datos obtenidos servirán de mucho en la entidad, pues en base a ellos y se logrará determinar cuáles son las acciones que se van a ejecutar.

Por último, se consideró que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022, de esta manera, se determina que mientras más eficaces sean las tareas y roles, el municipio será más capaz de entregar servicios de calidad hacia el usuario. Este resultado coincide con Flores (2022), quien manifiesta que entre los temas hay un grado de relacionamiento positivo alto, ya que el coeficiente hallado fue de 0.952, además, se obtuvo un porcentaje de 90.63% el cual hace referencia que la gestión administrativa incide de manera alta en la prestación de servicios que se brinda hacia el usuario externo, por ende, es importante que se desarrolle a nivel interno una buena gestión ya que esto permite generar los efectos deseados en los usuarios.

Además, coincide con Bao et al (2020), quienes encontraron que, en base al estudio realizado, se ha podido señalar la existencia de evidencia que refiere la existencia de un proceso de gestión administrativa y que ésta tiene una repercusión con respecto a la calidad del servicio que se tiene dentro de la escuela de posgrado, lo que conlleva asegurar que la gestión administrativa juega un papel primordial con respecto al diagnóstico de la gestión universitaria y que si ésta es positiva, tendrá un impacto positivo dentro de la institución, estando todos estos puntos interrelacionados. Finalmente, se encontró congruencia con Aliaga y Alcas (2020) quienes establecieron que hay incidencia entre los conceptos, verificándose estos datos de acorde a la prueba de verisimilitud ejecutada en la investigación, asimismo, se debe agregar que existe una dependencia entre las variables de un 48,4%, permitiéndonos esta información señala que, a una mejor gestión administrativa dentro de la institución, ésta se verá reflejada en la mejora de las prestaciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,976 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 95.26 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa, es medio en 47,3 %, estos resultados se deben a que la entidad no considera a la planeación de actividades y la toma de decisiones ya que no se realizan de forma centralizada, como también, las actividades y obras a implementar no se diseñan de acuerdo al presupuesto designado.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicio, es medio en 40 %, estos resultados se deben a que la institución no mejora constantemente el servicio a la ciudadanía y no existe una adecuada contribución de la institución hacia los usuarios.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.955, 0.929, 0.958 y 0.974 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), en todas las correlaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al alcalde de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, hacer cumplir con los cronogramas de las actividades que están plasmadas de manera anticipada en el plan de trabajo, como también gestionar sus presupuestos para su ejecución.
- 7.2.** Al Gerente Municipal, desarrollar acciones de control y seguimiento en cada actividad desarrollada del plan estratégico y plan operativo con el objetivo de que estas se cumplan a cabalidad con los recursos asignados en el tiempo establecido.
- 7.3.** Al Gerente Municipal, brindar una adecuada calidad de servicio para que se logre atender todas las demandas de la población de manera oportuna buscando siempre la satisfacción de los usuarios en cada trámite o consulta que este realice.
- 7.4.** Al Gerente Municipal, revisar el TUPA y demás documentos normativos de gestión, para poder reajustar los pagos de los diferentes servicios que oferta la institución ante el usuario.

## REFERENCIAS

- Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. (Artículo científico). *INNOVA Research Journal*. Doi: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Álvarez, N. y Delgado, J. (2021). Organizational development in municipal management. (Artículo científico). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.133](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133)
- Arenaza, V., Álvarez, A., Estela, C. y Calderón, C. (2019). Influence of administrative management in business formalization. (Artículo científico). *International Journal of Scientific and Technology Research*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076792943&origin=inward&txGid=06c35ef46f22c9a86f22dd6893b6de0e>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download)
- Armijo, F., Hurtado, H. y Andrade, G. (2022). Administrative management in small and medium-sized companies in the commercial sector in the city of Santo Domingo. (Artículo científico). *Universidad y sociedad*. Doi: <https://www.scopus.com/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-85130191481&outputType=exportPdf>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigacion%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., y Corcino, F. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. (Artículo científico). *Revista Gaceta científica*. Doi: <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

- Bautista, J. y Delgado, J. (2020). Evaluation of administrative management to improve job performance in municipal management. (Artículo científico). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.189](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189)
- Benites, Á., Castillo, E., Rosales, C., y Salas, R. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. (Artículo científico). *Revista Medi Sur*. Doi: <https://www.redalyc.org/journal/1800/180068639007/html/>
- Bravo, L. y Faba, C. (2021). Multiculturalism and functional diversity in the service charters and web sites of the Spanish state public libraries and university libraries. (Artículo científico). *Revista Ibersid*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f4b699ae-8b1e-4099-ae68-85fcb45b01cd%40redis>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Fundamentals of quality of service, the servqual model. (Artículo científico). *Revista Empresarial*. Doi: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Cabello, D. y Cañizares, G. (2021). La gestión de procesos en los proyectos de inversión y su relación con la planificación estratégica en el sector eléctrico ecuatoriano. (Artículo científico). *Revista Científica ECOCIENCIA*. Doi: <https://doi.org/10.21855/ecociencia.80.636>
- Cabezas, E., Naranjo, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cabrera, S., Erazo, J. Narváez, C. y Rodríguez, R. (2020). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. (Artículo científico). *CIENCIAMATRIA*. Doi: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/446/621>
- Carias, J., Simons, P. y Naira, D. (2022). Evaluation of the Quality of Care in Outpatient Services in Hypertensive Patients. *Revista Cubana de Salud*

- Pública. (Artículo científico).  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=52a15676-0dad-409e-bcf7-5fbdd5521024%40redis>
- Castellano, S., Peña, O., y Suarez, D. (2019). Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela. (Artículo científico). *Revista Venezolana de Gerencia*. Doi: <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Revista Ciencia Latina*. Doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Cervantes, G., Muñoz, G. y India, A. (2020). Teamwork and its effect on customer service quality. *Revista espacios*. Doi: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chamoly y Palomino, G. (2021). *Gestión de la calidad de servicio al usuario en la UGEL: Una mirada regional*. (Artículo científico). *Revista Ciencia Latina*. Doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239)
- Chucchucan, A. (2021). Percepción del estado situacional de la gestión administrativa para efectivizar la defensa del patrimonio cultural arqueológico en la región Lambayeque, año 2020. (Artículo científico). *Revista Pakamuros*. Doi: <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/216/238>
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Coronel, J., Basantes, R., y Vinuesa, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). (Artículo científico). *Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. Doi: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>

- Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen. [http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- Crespo, M., Romero, M., Urdaneta, A. y González, A. (2022). Gestión administrativa mediante la planificación operativa y financiera de las microempresas orenses de producción camaronera periodo 2019 – 2022. (Artículo científico). *Revista Eruditus*. Doi: <https://doi.org/10.35290/re.v3n1.2022.536>
- Cuetos, R., Geraldo, L., y Trro, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. (Artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú*. Doi: <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Directiva N° 001-2021-PCMSGP. (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. (Artículo científico). *Revista Espacios*. Doi: <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M. y Saldarriaga, D. (2018). *Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Saludde Milagro*. Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador. Doi: <https://docplayer.es/92703500-Satisfaction-of-the-users-and-quality-of-attention-in-primary-health-care-units-milagro.html>
- Fernández, D. (2021). Administrative management and labor performance in an educational entity inArequipa in the situation of COVID-19. (Artículo científico). *Revista Economía y Negocios*. Doi: <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>
- Flores, N. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95385/Flores\\_FN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95385/Flores_FN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A y Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of hotel Barros in Quevedo City. (Artículo científico). *Revista Universidad y Sociedad*. Doi: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Guillen, O. y Valderrama, S. (2013). *Guía Para Elaborar La Tesis Universitaria Escuela De Posgrado*. Ando Educando, 150. [https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA\\_PARA\\_ELABORAR\\_LA\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_ESCUELA\\_DE\\_POSGRADO](https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO)

Guillermo, A. (2020). *Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica*. (Artículo científico). *Revista Portuguesa de Ciência Política*. Doi: <https://rpcp.pt/index.php/rpcp/article/view/79/52>

Guillin, X., Mosquera, A. y Pérez, I (2022). Administrative management of the national storage unit. Canton quevedo, los ríos province. (Artículo científico). *Revista Universidad y Sociedad*. Doi: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-333.pdf>

Henao, L. (2021). Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises. (Artículo científico). *Instituto Tecnológico Metropolitano – Colombia*. Doi: <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. (Artículo científico). *Revista horizonte empresarial*. Doi: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

- Lin, W. y Tarí, J. (2020). Key quality criteria to improve management in collaborative tourism companies in Spain. (Artículo científico). *Revista Investigaciones Turísticas*. DOI. <https://doi.org/10.14198/INTURI2020.19.04>
- López, A. (2018). Human talent management and the quality of public service in the province of Leoncio Prado, 2018. (Artículo científico). *Revista Balance´s*. Doi: <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Lozano, E., Amasifuén, M. y Luna, E. (2020). Internal control and administrative management of the provincial municipality of Picota. (Artículo científico). *Revista Balance´s*. Doi: <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198/181>
- Luján, L. (2021). Administrative management and productivity of the justice services of the judiciary in the province of Pataz, 2018-2020. (Artículo científico). *Revista Ciencia Y Tecnología*. Doi: [10.17268/rev.cyt.2021.03.09](https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.03.09)
- Lun Pun, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. (Artículo científico). *Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval*. Doi: <https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88>
- Maizondo, F., y Romero, I. (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. (Artículo científico). *Revista gobierno y gestión pública*. Doi: <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/201/345>
- Martínez, W., Jareño, D., de- Gracia, P. y Navalón, A. (2021). *Affordability and quality of cross-border reproductive care from the perspective of surrogacy mediating agencies in Spain*. *Revista investigación & desarrollo*. DOI: [HTTPS://DX.DOI.ORG/10.14482/INDES.29.1.306.87](https://dx.doi.org/10.14482/INDES.29.1.306.87) A
- Mbaye, D. y Fatou, S. (2022). Mbaye, D. y Fatou, S. (2022). Service Quality, Perceived Value and Purchase Intention in an Innovative Shopping Mall in Senegal: Effects of Traditional Values. (Artículo científico). *Management international-Mi*. DOI: <https://doi.org/10.7202/1090303ar>

- Medina, R., Ajour, S., García, H. y Seguí, L. (2021). The economic assessment of the environmental and social impacts generated by a light packaging and bulky waste sorting and treatment facility in Spain: a circular economy example. (Artículo científico). *Revista Sci Eur*. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12302-021-00519-6>
- Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). Administrative Management Processes, a journey from its origin. (Artículo científico). *Revista Fipcaec*. Doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M. y Tapia, L. (2021). The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausí. (Artículo científico). *Revista Dominio De Las Ciencias*. Doi: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>
- Monserate, V., Moreira, J. y Mera, C. (2022). Influence of administrative management on the organizational development of higher education institutions. (Artículo científico). *Revista publicando*. Doi: <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Montes, J. y Pulla, C. (2019). The administrative management and its impact on the productivity of Ecuadorian microenterprises. Case study Dipromax workshop in the city of Santo Domingo. (Artículo científico). *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Doi: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>
- Moreira, L., Espinoza, O., y Zapata, M. (2020). Quality of the service of “Fedotaxi app”, from the perception of the clients. (Artículo científico). *Revista Universidad y Sociedad*. Doi: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000500209&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000500209&script=sci_arttext&lng=pt)
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. (2 da ed.). Ediciones de la U. [https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_DISENO\\_Y\\_EJECUCION](https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION)

- Núñez, L., Giordana, V., Menacho, I., Uribe, Y., y Rodríguez, L. (2018). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. (Artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú*. Doi: <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Ochoa, J., Ochoa, C. y Ormaza, J. (2019). Quality management in a municipal gad: a model for its application. (Artículo científico). *Revista Científica ECOCIENCIA*. Doi: <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/258/203>
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C. y Matovelle, M. (2019). Administrative Management, a key element for the development of transport service companies. (Artículo científico). *Visionario Digital*. Doi: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Palau, D., Carratalá, A., Tarullo, R. y Crisóstomo, P. (2022). Quality recognition as a prescriber against disinformation. (Artículo científico). *Revista Comunicar*. DOI <https://doi.org/10.3916/C72-2022-05>
- Ramírez, J., Vázquez, E. y Pérez, V. y Hernández, A. (2022). Quality of Online Teaching in High Education: A New Approach for its Measurement. REICE. (Artículo científico). *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. DOI: <https://doi.org/10.15366/reice2022.20.3.005>
- Rojas, C., Hernández, H. y Niebles, W. (2020). Sustainable administrative management of integrated management systems in health services. (Artículo científico). *Revista Espacios*. Doi: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Ruiz, A. y Soler, M. (2021). Evolution of the administrative entities of urbanistic licenses in the town hall of Madrid: adaptation to the development of the metrópolis. (Artículo científico). *Revista Planning Perspectives*. DOI: <https://doi.org/10.1080/02665433.2020.1753103>
- Solís, J., Bucheli, X. y Fuentes, N. (2021). *Administrative management of mobile applications and its effect on the marketing of mass consumer products in the Quevedo Canton*. (Artículo científico). *Revista Científica ECOCIENCIA*. Doi: <https://doi.org/10.21855/ecociencia.83.516>

- Subiñas, P., García, P., Gutiérrez, M. y León, I. (2022). Family-centered practices in early intervention: family confidence, competence, and quality of life. (Artículo científico). *Psychology, Society & Education*. DOI: <https://doi.org/10.21071/psyse.v14i2.14296>
- Vásquez, K. y Farje, J. (2020). Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas región. (Artículo científico). *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*. Doi: <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>
- Verjián, R., Woo, M. y García, D. (2021). Refining Strategy: Management approaches and Market orientation. (Artículo científico). *Revista Anfibios*. Doi: <https://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/92/108>

# **ANEXOS**

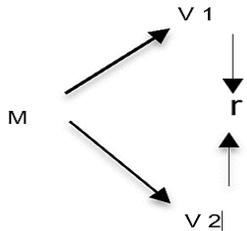
**Matriz de operacionalización de variables**

<b>Variabes de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Gestión administrativa	La gestión administrativa es un conjunto de acciones que tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (González et al 2020 p. 33).	La gestión administrativa será medida, según sus dimensiones; Planificación, Organización, Dirección y control, en concordancia con las dimensiones planteadas (González et al 2020 p. 33).	Planificación	Planeación y toma de decisiones	Ordinal
				Objetivos	
				Presupuesto	
			Organización	Estructura orgánica	
				Herramientas de gestión	
				Personal calificado	
			Dirección	Comunicación	
				Liderazgo	
				Reglamento interno	
			Control	Compromiso	
Medición de resultados					
Control	Contrastar lo planeado con el resultado				
Calidad de Servicio	La calidad de servicio es definida como el conjunto de elementos y atributos que dotan de calidad a los servicios ofrecidos por una empresa u organización hacia el público, el cual se caracteriza por tener la capacidad de determinar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios. (Directiva N° 001-2021-PCMSGP 2021).	La calidad del servicio será medida según sus dimensiones, Necesidades y expectativas de las personas, Valor del Servicio, Compromiso de alta dirección, Fortalecer el servicio y Cultura de calidad en concordancia con las dimensiones planteadas (Directiva N° 001-2021-PCMSGP 2021).	Necesidades y expectativas de las personas	-Libro de reclamaciones -Canales de información -Registros de datos Sugerencias	Ordinal
			Valor del Servicio	-Entrega de servicios -Expectativas de segmentos -Cadena de servicios -Factores externos -Factores internos	
			Compromiso de alta dirección	-Necesidad y expectativas -Fortalecimiento de los servicios	

				-Cadena de servicios	
			Fortalecer el servicio	-Satisfacción de las personas -Eficacia del servicio -Eficiencia del servicio -Programas presupuestales	
			Cultura de calidad	-Logro de la calidad -Contribución de las personas -Trabajo en equipo	

**Matriz de consistencia**

**Título:** Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022?</p> <p>problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022?</p>	<p>objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.</p> <p>objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.</p> <p>Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.</p>	<p>hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.</p> <p>hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022, es alto.</p> <p>H2: El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022, es alto.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.</p>	<p align="center"><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p align="center"><b>Instrumentos</b></p>												
<p align="center"><b>Diseño de investigación</b></p>	<p align="center"><b>Población y muestra</b></p>	<p align="center"><b>Variables y dimensiones</b></p>	<p align="center">Cuestionario.</p>												
<p>La presente investigación posee el siguiente diseño metodológico:</p> <p><b>Tipo:</b> No experimental <b>Diseño:</b> Correlacional</p> 	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada por 110 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b> La muestra estuvo conformada por 110 colaboradores</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1368 922 1585 957">Variables</th> <th data-bbox="1585 922 1966 957">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1368 957 1585 1086" rowspan="4">Gestión administrativa</td> <td data-bbox="1585 957 1966 992">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1585 992 1966 1027">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1585 1027 1966 1062">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1585 1062 1966 1098">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1368 1098 1585 1294" rowspan="4">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1585 1098 1966 1165">Necesidades y expectativas de las personas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1585 1165 1966 1200">Valor del Servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1585 1200 1966 1235">Compromiso de alta dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1585 1235 1966 1294">Fortalecer el servicio Cultura de calidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio	Necesidades y expectativas de las personas	Valor del Servicio	Compromiso de alta dirección	Fortalecer el servicio Cultura de calidad	
Variables	Dimensiones														
Gestión administrativa	Planificación														
	Organización														
	Dirección														
	Control														
Calidad de servicio	Necesidades y expectativas de las personas														
	Valor del Servicio														
	Compromiso de alta dirección														
	Fortalecer el servicio Cultura de calidad														

Donde: M: Muestra V <sub>1</sub> : Gestión administrativa V <sub>2</sub> : Calidad de servicio r : Relación entre ambas variables			
---	--	--	--



Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO APLICADO A 110 COLABORADORES, SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA - 2022**

**Gestión administrativa**

Cuestionario: 1

Fecha de recolección: ...../...../...

**INSTRUCCIONES:**

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la gestión administrativa en La Municipalidad Provincial de Moyobamba, para el desarrollo de una investigación científica. Usted debe marcar con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

<b>ÍTEMS Nº</b>	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>ESCALA</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN: Planificación</b>						
<b>01</b>	¿Usted cree que en la municipalidad la planeación de actividades y la toma de decisiones se realizan de forma centralizada?					
<b>02</b>	¿Usted cree que en la municipalidad se evalúa con detenimiento las alternativas de solución antes de tomar una decisión final?					
<b>03</b>	¿Usted cree que en la municipalidad se establecen objetivos mediables y alcanzables?					
<b>04</b>	¿Usted cree que en la municipalidad los objetivos definidos guardan sintonía con la realidad que atraviesa el ente?					
<b>05</b>	¿Usted cree que en la municipalidad las actividades y obras a implementar se diseñan de acuerdo al presupuesto designado?					
<b>06</b>	¿Usted cree que en la municipalidad se evalúan las actividades a desarrollar en función al Plan Estratégico Institucional y al Plan Operativo Institucional?					

<b>DIMENSIÓN: Organización</b>					
<b>07</b>	¿Usted cree que en la municipalidad la estructura orgánica responde a la visión que pretende alcanzar la entidad?				
<b>08</b>	¿Usted cree que en la municipalidad el organigrama cuenta con las áreas suficientes para ser frente a las demandas internas y externas?				
<b>09</b>	¿Usted cree que en la municipalidad el MOF, ROF, CAP, TUPA, RIT se encuentran actualizados?				
<b>10</b>	¿Usted cree que en la municipalidad las herramientas de gestión son de libre acceso para todo el personal?				
<b>11</b>	¿Usted cree que en la municipalidad los puestos son ocupados por personal calificado, el cual reúne las condiciones y capacidades necesarias para desempeñarse eficientemente?				
<b>12</b>	¿Usted cree que en la municipalidad se mide constantemente el rendimiento del personal a fin de determinar el nivel de cumplimiento de las actividades?				
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>					
<b>13</b>	¿Usted cree que en la municipalidad se utiliza canales de comunicación formal a la hora de difundir información relevante?				
<b>14</b>	¿Usted cree que en la municipalidad la comunicación que se desarrolla a nivel interno (jefes y pares) es asertiva?				
<b>15</b>	¿Usted cree que en la municipalidad existe un liderazgo notorio y eficiente de parte de los principales representantes públicos?				
<b>16</b>	¿Usted cree que, en la municipalidad, el personal actúa en el marco del respeto al reglamento interno?				
<b>17</b>	¿Usted cree que en la municipalidad las normas internas son claras y precisas?				
<b>18</b>	¿Usted cree que en la municipalidad el personal se encuentra comprometido con sus funciones y responsabilidades?				
<b>DIMENSIÓN: Control</b>					
<b>19</b>	¿Usted cree que en la municipalidad cuenta con indicadores de medición para evaluar los resultados alcanzados?				
<b>20</b>	¿Usted cree que en la municipalidad cuenta con instrumentos de medición para garantizar la prestación de servicios?				
<b>21</b>	¿Usted cree que en la municipalidad existen sistemas de control para contrastar los resultados esperados con los alcanzados?				
<b>22</b>	¿Usted cree que en la municipalidad se evalúa constantemente lo planeado versus lo ejecutado por el personal?				

<b>23</b>	¿Usted cree que en la municipalidad se evalúa los procesos desarrollados con el fin de corregir errores y establecer planes de mejora?					
<b>24</b>	¿Usted cree que en la municipalidad se revisan los informes de gestión a fin de aplicar la mejora continua?					



Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO APLICADO A 110 COLABORADORES, SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA - 2022**

**Calidad de servicio**

Cuestionario: 2

Fecha de recolección: ...../...../...

**INSTRUCCIONES:**

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la gestión administrativa en La Municipalidad Provincial de Moyobamba, para el desarrollo de una investigación científica. Usted debe marcar con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

ÍTEMS Nº	CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Necesidades y expectativas de las personas</b>						
1	¿Conoce usted si la institución cuenta con un libro de reclamaciones?					
2	¿Conoce usted si los canales de información hacia el ciudadano es el adecuado?					
3	¿Conoce usted si la institución le registra sus visitas?					
4	¿Conoce usted si la institución recibe sugerencias para la mejoría de los servicios?					
<b>Valor del Servicio</b>						
5	¿Usted considera adecuado la entrega del servicio por parte de la institución?					

6	¿Usted considera que la institución cumplió con sus expectativas?					
7	¿Usted se siente satisfecho con los servicios brindados por la institución?					
<b>Compromiso de alta dirección</b>						
8	¿Usted considera que la institución cumplió con sus necesidades como usuario?					
9	¿Usted considera que la institución tiene fortalecido sus servicios que brinda?					
10	¿Usted considera adecuado la cadena de servicios ofertados por la institución?					
<b>Fortalecimiento del servicio</b>						
11	¿Usted se siente satisfecho con los servicios ofertados por la institución?					
12	¿Usted considera eficaz el servicio brindado por la institución?					
13	¿Usted considera eficiente el servicio brindado por la institución?					
<b>Cultura de calidad</b>						
14	¿Usted considera que la institución constantemente mejora el servicio a la ciudadanía?					
15	¿Usted considera que existe una adecuada contribución de la institución hacia los usuarios?					
16	¿Usted considera que el personal de la institución trabaja en quipo para brindar un adecuado servicio?					

### Validación de los instrumentos de investigación

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	metodólogo	4.7	Confiable y aplicable
	2	Especialista	4.5	Confiable y aplicable
	3	Especialista	4.5	Confiable y aplicable
Calidad de servicio	1	metodólogo	4.7	Confiable y aplicable
	2	Especialista	4.5	Confiable y aplicable
	3	Especialista	4.5	Confiable y aplicable

# Validación de los instrumentos de investigación



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MSc. **Rodríguez Mendoza Segundo Saúl**  
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
Especialidad : Maestro en Ciencia Sociales, mención gestión Empresarial  
Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión administrativa**  
Autor (s) del instrumento (s): Llanos Rojas Cinddy Anubis

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión administrativa</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión administrativa</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión administrativa</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** : El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

47

Tarapoto, 27 de octubre de 2022

  
MSc. **Rodríguez Mendoza Segundo Saúl**  
Colg. CLAD 7097

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Carlos Francisco Pacherras Minchan  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Moyobamba  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión administrativa**  
 Autor (s) del instrumento (s): Llanos Rojas Cinddy Anubis

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión administrativa</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión administrativa</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión administrativa</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

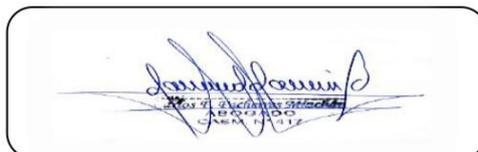
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

45

Tarapoto 28 de octubre de 2022



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mtra. Rodríguez García Joanna  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Moyobamba  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión administrativa**  
 Autor (s) del instrumento (s): Llanos Rojas Cinddy Anubis

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión administrativa</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión administrativa</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión administrativa</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

45

Tarapoto 28 de octubre de 2022



JOYANTA RODRÍGUEZ GARCÍA  
 ABOGADA  
 CASM: N°. 657

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: **MSc. Rodríguez Mendoza Segundo Saúl**  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Ciencia Sociales, mención gestión Empresarial  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de **Calidad de servicio**  
 Autor (s) del instrumento (s): Llanos Rojas, Cinddy Anubis

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicio</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: : El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

47

Tarapoto 27 de octubre de 2022



.....  
 MSc. **Segundo Rodríguez M.**  
 Coleg. CLAD 7097

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Carlos Francisco Pacherras Minchan  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Moyobamba  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de **Calidad de servicio**  
 Autor (s) del instrumento (s): Llanos Rojas, Cinddy Anubis

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b>				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicio</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 45

Tarapoto 28 de octubre de 2022



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtra. Rodríguez García Joanna  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Moyobamba  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de **Calidad de servicio**  
 Autor (s) del instrumento (s): Llanos Rojas, Cinddy Anubis

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b>				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicio</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

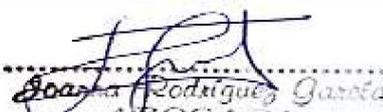
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto 28 de octubre de 2022



JOYANA RODRÍGUEZ GARCÍA  
 ABOGADA  
 C.A.S.N. N.º. 657

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de gestión administrativa

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	24

### Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	16

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE MOYOBAMBA

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”  
Gerencia Municipal

Moyobamba, 21 de noviembre del 2022.

**CARTA N°310 -2022-MPM/GM**

SEÑORA:

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIAN

JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO UCV - TARAPOTO

Ciudad. -

**ASUNTO :** REMITE AUTORIZACION.

**REF. :** SOLICITUD – EXP. N° 479127.

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en atención al documento de la referencia, se autoriza a la estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, Sra. Llanos Rojas Cinddy Anubis para que realice trabajo de investigación científica de tesis titulado **“GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA”**, así mismo el uso del nombre de la Entidad para publicar los resultados de las investigaciones del proyecto de tesis; remisión que se efectúa para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted, expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE MOYOBAMBA

Firmado Digitalmente por :  
SILVA CHÁVEZ MANUEL MOISES  
Cargo : GERENTE MUNICIPAL  
Motivo: Soy autor del documento  
Fecha: 21.11.2022 12:01:21-0500

C.C.  
Archivo  
EXP. N° 479127



Esta es una copia auténtica generada a partir de un documento electrónico de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA  
generado en concordancia por lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente  
dirección web <http://177.73.254.74/validad/491a3569-f18c-4217-a46a-f7916428cb1a.pdf>

Plaza de Armas Moyobamba

# Base de datos estadísticos

## Variable 1: Gestión administrativa

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	sub total	p7	p8	p9	p10	p11	p12	sub total	p13	p14	p15	p16	p17	p18	sub total	p19	p20	p21	p22	p23	p24	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	2	3	3	15	62
2	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	3	3	4	20	81
3	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	28
4	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	1	2	2	2	2	2	11	1	1	2	1	2	2	9	39
5	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	3	20	82
6	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	2	2	2	11	2	1	2	1	2	2	10	42
7	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	95
8	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	3	2	3	2	2	3	15	3	3	2	3	2	3	16	62
9	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	4	4	5	4	4	1	22	3	4	4	4	4	5	24	89
10	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	5	4	5	5	4	4	23	5	5	4	5	4	5	28	102
11	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25	100
12	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	3	2	4	2	2	4	17	2	3	2	3	2	4	16	65
13	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	2	3	2	3	3	4	17	2	2	3	2	3	2	14	61
14	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	3	3	4	21	3	4	3	4	3	4	21	82
15	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	2	2	1	2	2	1	10	2	2	2	2	2	1	11	42
16	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	2	3	3	15	62
17	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	3	3	4	20	81
18	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	28
19	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	1	2	2	2	2	2	11	1	1	2	1	2	2	9	39
20	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	3	20	82
21	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	2	3	3	15	62
22	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	3	3	4	20	81
23	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	28
24	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	1	2	2	2	2	2	11	1	1	2	1	2	2	9	39
25	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	3	20	82
26	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	2	2	2	11	2	1	2	1	2	2	10	42
27	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	95
28	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	3	2	3	2	2	3	15	3	3	2	3	2	3	16	62
29	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	4	4	5	4	4	1	22	3	4	4	4	4	5	24	89
30	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	5	4	5	4	4	1	23	5	5	4	5	4	5	28	102
31	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25	100
32	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	3	2	4	2	2	4	17	2	3	2	3	2	4	16	65
33	4	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	2	3	2	3	3	4	17	2	2	3	2	3	2	14	61
34	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	3	3	4	21	3	4	3	4	3	4	21	82
35	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	2	2	1	2	2	1	10	2	2	2	2	2	1	11	42
36	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	2	3	3	15	62
37	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	3	3	4	20	81
38	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	28
39	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	1	2	2	2	2	2	11	1	1	2	1	2	2	9	39
40	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	3	20	82
41	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	2	3	3	15	62
42	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	3	3	4	20	81
43	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	28
44	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	1	2	2	2	2	2	11	1	1	2	1	2	2	9	39
45	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	3	20	82
46	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	2	2	2	11	2	1	2	1	2	2	10	42
47	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	95
48	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	3	2	3	2	2	3	15	3	3	2	3	2	3	16	62
49	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	4	4	5	4	4	1	22	3	4	4	4	4	5	24	89
50	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	5	4	5	4	4	1	23	5	5	4	5	4	5	28	102
51	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	2	3	3	15	62
52	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	3	3	4	20	81
53	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	28
54	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	1	2	2	2	2	2	11	1	1	2	1	2	2	9	39
55	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	3	20	82
56	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	2	2	2	11	2	1	2	1	2	2	10	42
57	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	95
58	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	3	2	3	2	2	3	15	3	3	2	3	2	3	16	62
59	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	4	4	5	4	4	1	22	3	4	4	4	4	5	24	89
60	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	5	4	5	4	4	1	23	5	5	4	5	4	5	28	102
61	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25	100
62	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	3	2	4	2	2	4	17	2	3	2	3	2	4	16	65
63	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	2	3	2	3	3	4	17	2	2	3	2	3	2	14	61
64	4																												



## Variable 2: calidad de servicio

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	sub total	pr5	pr6	pr7	sub total	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	sub total	pr14	pr15	pr16	sub total	TOTAL
1	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	2	6	43
2	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	52
3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	1	4	18
4	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	1	3	24
5	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9	54
6	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	25
7	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	60
8	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	3	9	42
9	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	4	11	64
10	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15	74
11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	66
12	3	2	2	4	11	3	3	2	8	3	2	3	8	2	4	3	9	2	3	3	8	44
13	2	3	3	2	10	2	2	3	7	2	3	2	7	3	2	2	7	2	2	2	6	37
14	4	3	3	4	14	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	2	9	3	4	4	11	56
15	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	2	6	29
16	2	3	3	3	11	2	1	2	5	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	2	6	36
17	3	3	3	4	13	3	1	3	7	2	2	3	7	3	4	4	11	4	3	3	10	48
18	1	1	1	1	4	1	3	2	6	4	4	1	9	1	1	2	4	2	1	1	4	27
19	1	2	2	2	7	1	4	3	8	1	3	1	5	2	2	2	6	1	1	1	3	29
20	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9	54
21	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	2	6	43
22	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	52
23	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	1	4	18
24	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	1	3	24
25	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9	54
26	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	25
27	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	60
28	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	3	9	42
29	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	4	11	64
30	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15	74
31	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	66
32	3	2	2	4	11	3	3	2	8	3	2	3	8	2	4	3	9	2	3	3	8	44
33	2	3	3	2	10	2	2	3	7	2	3	2	7	3	2	2	7	2	2	2	6	37
34	4	3	3	4	14	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	2	9	3	4	4	11	56
35	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	2	6	29
36	2	3	3	3	11	2	1	2	5	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	2	6	36
37	3	3	3	4	13	3	1	3	7	2	2	3	7	3	4	4	11	4	3	3	10	48
38	1	1	1	1	4	1	3	2	6	4	4	1	9	1	1	2	4	2	1	1	4	27
39	1	2	2	2	7	1	4	3	8	1	3	1	5	2	2	2	6	1	1	1	3	29
40	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9	54
41	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	2	6	43
42	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	52
43	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	1	4	18
44	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	1	3	24
45	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9	54
46	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	25
47	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	60
48	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	3	9	42
49	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	4	11	64
50	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15	74
51	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	2	6	43
52	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	52
53	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	1	4	18
54	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	1	3	24
55	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9	54
56	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	25
57	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	60
58	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	3	9	42
59	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	4	11	64
60	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15	74

61	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	66
62	3	2	2	4	11	3	3	2	8	3	2	3	8	2	4	3	9	2	3	3	8	44
63	2	3	3	2	10	2	2	3	7	2	3	2	7	3	2	2	7	2	2	2	6	37
64	4	3	3	4	14	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	2	9	3	4	4	11	56
65	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	2	6	29
66	2	3	3	3	11	2	1	2	5	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	2	6	36
67	3	3	3	4	13	3	1	3	7	2	2	3	7	3	4	4	11	4	3	3	10	48
68	1	1	1	1	4	1	3	2	6	4	4	1	9	1	1	2	4	2	1	1	4	27
69	1	2	2	2	7	1	4	3	8	1	3	1	5	2	2	2	6	1	1	1	3	29
70	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9	54
71	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	2	6	43
72	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	52
73	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	1	4	18
74	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	1	3	24
75	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9	54
76	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	25
77	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	60
78	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	3	9	42
79	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	4	11	64
80	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15	74
81	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	66
82	3	2	2	4	11	3	3	2	8	3	2	3	8	2	4	3	9	2	3	3	8	44
83	2	3	3	2	10	2	2	3	7	2	3	2	7	3	2	2	7	2	2	2	6	37
84	4	3	3	4	14	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	2	9	3	4	4	11	56
85	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	2	6	29
86	2	3	3	3	11	2	1	2	5	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	2	6	36
87	3	3	3	4	13	3	1	3	7	2	2	3	7	3	4	4	11	4	3	3	10	48
88	1	1	1	1	4	1	3	2	6	4	4	1	9	1	1	2	4	2	1	1	4	27
89	1	2	2	2	7	1	4	3	8	1	3	1	5	2	2	2	6	1	1	1	3	29
90	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9	54
91	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	2	6	43
92	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	52
93	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	1	4	18
94	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	1	3	24
95	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9	54
96	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	25
97	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	60
98	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	3	9	42
99	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	4	11	64
100	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15	74
101	1	1	1	1	4	1	3	2	6	4	4	1	9	1	1	2	4	2	1	1	4	27
102	1	2	2	2	7	1	4	3	8	1	3	1	5	2	2	2	6	1	1	1	3	29
103	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9	54
104	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	2	6	43
105	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	52
106	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	1	4	18
107	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	1	3	24
108	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9	54
109	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	25
110	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	60

# Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20146806679
Municipalidad Provincial de Moyobamba	
Nombre del Titular o Representante legal: CPC Manuel Moisés Silva Chávez – Gerente Municipal	
Nombres y Apellidos: Cindy Anubis Llanos Rojas	DNI: 45634507

### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Cindy Anubis Llanos Rojas	DNI: 45634507

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

Lugar y Fecha: Moyobamba 17 de noviembre de 2022



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



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022", cuyo autor es LLANOS ROJAS CINDDY ANUBIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 06-01-2023 22:22:13

Código documento Trilce: TRI - 0478515