



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de los servicios de la
Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020**

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

AUTOR:

Alegria Angulo, Jhony (ORCID: 0000-0003-0789-584X)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A la memoria de mi padre, quien desde el cielo guía mi caminar.

A mi madre, por ser ejemplo de mujer, madre y amiga, a ella mi gratitud infinita.

A mis hermanos, que con sus consejos y apoyo me han alentado a desarrollar la presente maestría.

Jhony

Agradecimiento

A todos los trabajadores y miembros de la sociedad civil de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, por su colaboración para el recojo de información de la para llevar adelante la investigación

A cada uno de los docentes de la presente maestría por todos los conocimientos compartidos durante el desarrollo académico en las aulas

A todas aquellas personas que han contribuido con su biblioteca, sus aportes metodológicos y estadísticos para la sistematización de la presente investigación.

El autor

Índice de contenidos

| | |
|--|-----------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | v |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 24 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 24 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 25 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 27 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 29 |
| 3.5. Procedimientos | 31 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 31 |
| 3.7. Aspectos éticos | 33 |
| IV. RESULTADOS | 34 |
| V. DISCUSIÓN | 41 |
| VI. CONCLUSIONES | 46 |
| VII. RECOMENDACIONES | 47 |
| REFERENCIAS | 48 |
| ANEXOS | 53 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Composición de la población | 28 |
| Tabla 2. Validación del juicio de expertos | 30 |
| Tabla 3. Valores del correlacional de Pearson | 31 |
| Tabla 4. Relación entre la dimensión sistemas funcionales de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020 | 34 |
| Tabla 5. Relación entre la dimensión sistemas administrativos de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020. | 34 |
| Tabla 6. Relación entre la dimensión sistemas de control de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020. | 35 |
| Tabla 7. Nivel de la Gestión administrativa en Municipalidad Distrital Rumisapa Lamas - 2020. | 36 |
| Tabla 8. Nivel de la Calidad del servicio en Municipalidad Distrital Rumisapa, Lamas - 2020. | 37 |
| Tabla 9: Prueba de normalidad de Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020..... | 39 |
| Tabla 10: Relación entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de La Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020. | 39 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Nivel de la Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020. | 36 |
| Figura 2. Nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020. | 38 |

Resumen

La investigación planteó como objetivo, determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020, siendo una investigación del tipo básica, con diseño no experimental, transversal, descriptivo simple y correlacional; y como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario de encuesta. Los resultados expresan que la gestión administrativa, es regular, con un valor de 52%; y la calidad de los servicios es regular, con un valor de 64%. La conclusión determinó que existe relación positiva moderada entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, año 2020, evaluados con el coeficiente de correlación de Pearson, siendo el valor de $r=0.744$ y un coeficiente de determinación $r^2=0.553$

Palabras claves: Calidad del servicio, satisfacción, usuario.

Abstract

The research aims to determine the relationship between administrative management and quality of services of the District Municipality of Rumisapa, Lamas - 2020, being a basic type of research, with a non-experimental, cross-sectional, simple and correlational descriptive design; and as a technique the survey and the instrument the survey questionnaire. The results express that administrative management is regular, with a value of 52%; and the quality of the services is regular, with a value of 64%. The conclusion determines that there is a moderate positive relationship between the administrative management and quality of the services of the District Municipality of Rumisapa, year 2020, evaluated with the Pearson correlation coefficient, with the value of $r = 0.744$ and a coefficient of determination $r^2 = 0.553$

Keywords: Service quality, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

Las políticas gubernamentales para la modernización del Estado fueron implementadas como parte de la nueva orientación de la administración de los entes públicos, teniendo como premisa la mejora de los servicios y bienes públicos, evaluados en indicadores de eficiencia y calidad. Siendo el ciudadano el centro de la intervención del valor público buscado, donde los gobiernos locales no son ajenos a estos procesos, introduciendo lineamientos de intervención como son la toma de decisiones con intervención de la ciudadanía, las nuevas estructuras del aparato estatal, la redefinición y la descentralización de funciones, el desarrollo permanente de capacidades. Las mismas, que si bien han permitido tener mucha más transparencia en los resultados de la gestión, estos no siempre han tenido la misma respuesta desde el enfoque de calidad de los servicios que como expectativa tienen los ciudadanos.

Por ejemplo, en el caso de las municipalidades de Colombia que tienen poblaciones menores a 50 habitantes, la principal deficiencia de la gestión está relacionada a su alta dependencia económica de transferencias del nivel central, las bajas capacidades para la estructuración de proyectos de inversión, dificultades para atender la cobertura de los sistemas de saneamiento y de recojo de residuos sólidos y su poca articulación con la promoción de los sistemas productivos locales (Giraldo, 2016, p.34) . Ello tiene su correlato con los niveles de satisfacción de los ciudadanos, que sólo un 38.7% considera como bueno la gestión municipal, siendo los principales puntos negativos en cuanto a la calidad de los servicios las trabas burocráticas para su prestación y la baja cobertura de los mismos. (Espinal, 2018, p.6)

En el ámbito nacional, podemos afirmar también que la gestión pública que llevan a cabo las municipalidades, presentan un reconocimiento bajo de los pobladores de su circunscripción territorial donde se cuestionan por ejemplo, la probidad y los mecanismos de transparencia al administrar los fondos públicos. Así el 78% de los ciudadanos considera que en las Municipalidades del país la corrupción es el principal problema en la gestión (Proética, 2019), a la que se

suma la baja respuesta a los problemas de seguridad ciudadana, servicios de limpieza pública, ejecución de obras deficientes y poco apoyo para impulsar y generar oportunidades para el desarrollo local. (IEP, 2018)

Los problemas que afrontan las municipalidades para cubrir con oportunidad y cobertura adecuada las necesidades de sus vecinos son diversas. También están relacionadas a deficiencias operativas que no le permita cumplir con eficiencia el brindar los bienes, servicios y obras que los vecinos esperan. Ello es evidenciado a partir de que los presupuestos institucionales escasos, tomando como referencia las necesidades y con una dependencia de las transferencias que efectúa el Ministerio de Economía y Finanzas -MEF, especialmente cuando de desarrollar obras de impacto se trata, tributaria municipal muy baja, y desde la visión de la gestión organizacional, su estructura funcional poco operativa; existiendo además rotaciones frecuentes del personal, y en muchos casos las capacidades técnicas de los trabajadores no son las esperadas, a la que se adiciona desde lo político las injerencias en la toma de decisiones muchas veces por encima de los preceptos técnicos.

Lo antes descrito no es ajeno a la Municipalidad Distrital de Rumisapa, donde la gestión administrativa presentó deficiencias. Entre los que basados en una auscultación preliminar de los informes de gestión y los portales del MEF se puede advertir que desde el planeamiento, por ejemplo, los proyectos priorizados no tienen un correlato con la disminución de brechas en activos de infraestructura o de servicios planteados en los planes concertados para el desarrollo y el Plan Estratégico Institucional – PEI. Los instrumentos de gestión como el ROF y el MOF presentan definiciones ambiguas de los roles y funciones del personal. Existe una alta rotación del personal, así de los 18 trabajadores con que cuenta actualmente, 12 no presentan una antigüedad laboral mayor a 2 años, y durante el año 2019, 9 trabajadores fueron reemplazados. A ello se suma que muchos presentan experiencias limitadas en gestionar municipalidades.

La oferta de los servicios gubernamentales de bienes, que presenta limitaciones de recursos y capacidades logísticas, lo que se evidencia por ejemplo en la

cobertura del recojo de residuos sólidos que sólo abarca aproximadamente al 65% del total de la zona urbana en cuanto al total de residuos sólidos producidos; siendo la principal causa la poca recaudación tributaria ocasionado principalmente porque los vecinos sólo aportan el 32% del total del costo de este servicio, aun cuando la tarifa no es elevada, pues se cobra S/ 5.0 mensuales. Por otro lado, las pistas y veredas del casco urbano de la capital distrital tienen pavimento solo en un 35% aproximadamente, hecho que ocurre por la disponibilidad presupuestal muy baja para desarrollar este tipo de proyectos. Así para el año 2020 del total del presupuesto municipal 95.8% depende de las transferencias del nivel central, y para el caso de proyecto este monto es de 98.6% del total destinado a proyectos de inversión.

Siendo la Municipalidad Distrital de Rumisapa, un Distrito donde los vecinos mayoritariamente se dedican a las actividades agropecuarias, el presupuesto del año 2020 no presentó ninguna actividad programada en la función agricultura. En el caso de las obras ejecutadas en los años precedentes, a la fecha 02 de ellas tienen problemas para liquidarlas, y 01 de ellas se encuentra con hallazgos puestos de conocimiento por la Contraloría General de la República –CGR. Todo esto evidencia en este rubro que las obras no pueden ser entregadas a la población para la generación del valor público esperado, generando ello insatisfacción en la población y una baja valoración de los servicios públicos que brinda la municipalidad.

Habiendo desarrollado la realidad problemática, se plantea la siguiente pregunta como problema general de la investigación: ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020? Asimismo se presenta los problemas específicos: PE1 ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020? PE2: ¿Cómo es la Gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020? PE3: ¿Cuál es la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020?

La presente investigación se justifica porque conviene a quienes tienen la responsabilidad de la gestión municipal en el distrito de Rumisapa, pues al evidenciar las relaciones entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios, así como identificar la performance de cómo se llevan a cabo estas dos variables servirán como elementos para contribuir a optimizar los procesos que se ejecutan; en pro de generar un mejor valor público en provecho de los vecinos. Desde la teoría se justifica, pues los productos obtenidos servirán como aporte contributivo a generar debate en los escenarios académicos y científicos de las variables sometidas al estudio; en este caso la gestión de la administración y los factores de la calidad de los servicios de una municipalidad distrital. Las mismas que posterior a su contrastación con los conceptos y teorías existentes, se plantean epistemología del conocimiento, sobre la base de la búsqueda de soluciones en el contexto en estudio; pero a la vez se incrementen los conocimientos sobre las materias en estudio. Por su aplicación práctica la investigación se justifica, pues las razones que la sustentan nace del interés ciudadano de contar con una administración pública cada vez más eficiente y de calidad, teniendo al ciudadano como el centro de las intervenciones, y así se contribuye con información que se plasma en planteamiento de cambios positivos en la función pública.

Desde la implicancia social, se justifica porque la Municipalidad Distrital de Rumisapa tiene al vecino como su principal objetivo de su intervención, quienes esperan una actuación gubernamental municipal ajustados a considerandos de calidad en los servicios brindados. Desde aporte metodológico, la investigación se inició con definir las herramientas para la obtención de información, las que se sustentaron en los aspectos teóricos de las variables en estudio; así como el diseño y la tipología de la investigación; que luego permitieron demostrar que la metodología es aplicable en el desarrollo de investigaciones relacionadas al escenario público municipal en el componente administrativo y la calidad del servicio público. Además, éstas puedan después ser tomadas en cuenta por otras investigaciones en entidades similares.

Los objetivos de la investigación están definidos para el objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020. En cuanto a los objetivos específicos: OE1: Establecer la relación entre las dimensiones de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020. OE2: Identificar que es la Gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, año 2020. OE3: Identificar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020.

La hipótesis general de la investigación: Hi: Existe relación entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020. Las hipótesis específicas: H1: Existe relación significativa entre las dimensiones de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020. H2:La Gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020, es buena. H3:La calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020, es buena.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta la información que permite contrastar la realidad problemática con investigaciones previas. A continuación se detalla la investigación realizada en ámbito internacional por Basantes, S. (2016), *Modelo para la Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio del usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato*. (Artículo científico). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Investigación del tipo descriptivo, diseño no experimental con un tamaño de muestra igual a 178 vecinos de Ambato, aplicando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Llegó a la conclusión que los vecinos usuarios tienen una valoración buena de apenas el 7% en relación al atributo atención rápida, el 57% atención regular y el 36% deficiente al momento de efectuar algún trámite para los servicios municipales. Se demuestra las deficiencias en el diseño organizacional y las coordinaciones funcionales al interno del Gobierno Autónomo Descentralizado, lo que ocasiona que los vecinos asistan varias veces para culminar un mismo trámite. Se demuestra las falencias en relación a los trámites por los servicios que desarrolla la entidad, siendo esto producto de no contar con un manual de funciones que coadyuve mejorar los estándares de los servicios y la atención, a la vez que sea satisfactoria para el vecino de esta entidad municipal.

Otra investigación es la realizada por Hidalgo, J. (2015), *Modelo de gestión para la mejora de la calidad de atención al usuario del GADM Babahoyo*. (Artículo científico). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. Investigación del tipo cualitativo y propositivo, teniendo una muestra de todos los instrumentos de gestión del Cantón y 45 trabajadores, donde la técnica aplicada fue revisión documental y el grupo focal, y como instrumentos la lista de chequeo documental y el vademecum de entrevista focal. En sus conclusiones detalla que el municipio de Babahoyo luego de implementado el diseño del plan de gestión de la calidad adaptado a su realidad, ha mejorado sustancialmente los procesos de la administración de la entidad y en cuanto a la satisfacción, esta se incrementó en 15% en relación a la línea basal. El plan de gestión de la calidad para contribuir a la mejora en la atención a los vecinos del GADM de Babahoyo,

ha sido validado por gestores internos del sistema, quienes hacen una valoración que los procesos actualmente implementados son más eficientes que los anteriores. Sin embargo, se hará necesario que en el mediano plazo se considere incluir a la totalidad de los procesos operativos del GADM de Babahoyo. De acuerdo a la norma ISO 9001, este modelo es más completo pues abarca enfoques dirigidos al cliente, define indicadores para la gestión y el manejo de actividades preventivas y correctivas; entre otros puntos que son claves para que las mejoras implementadas en beneficio de la calidad de los procesos para la atención a los vecinos del GADM de Babahoyo se consolide en el tiempo,

Así también se tiene la investigación de Pimentel, M. y Guimaraes, P. (2016), *Propuesta para mejorar la calidad de los servicios que oferta la Administración Zonal Calderón a los usuarios*. (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador. Investigación del tipo descriptivo propositivo teniendo como unidad muestral los procesos administrativos de la Zonal Calderón y como técnicas la encuesta y la revisión de acervo, y las herramientas la ficha de encuesta y la guía de revisión de acervo. Llegaron a las conclusiones que se corroboran la no existencia de procesos bien definidos y funcionalmente articulados entre sí sobre la fundamentación de elementos de calidad en la Administración Zonal Calderón, no existiendo por tanto un sistema que unifique los procesos. La alta rotación del personal, en especial de los cargos gerenciales por su condición laboral de libre remoción, limita que se efectúe un buen seguimiento de los cambios que se plantean, por consiguiente el logro pleno de su implementación. El análisis del cliente interno y externo de la AZCA evidencia puntos claves que muestran aspectos por mejorar como son los tiempos y la tramitología en exceso de servicios que se solicitan, deficiencias en la provisión de información al usuario, a la que se suma las limitaciones de espacios porque la infraestructura actual funcionalmente es muy reducida para las operaciones que se ejecutan. El cliente interno no está satisfecho por los pocos incentivos económicos y la capacitación para la mejora de sus capacidades que reciben. Existe insuficiencia del personal en cuanto al número en algunas áreas, mientras que en otras se tienen en exceso, lo que hace meritorio aplicar una redistribución del personal en función de capacidades, rendimiento y cobertura de la atención. Con relación a los

clientes internos las políticas remunerativas no son las adecuadas teniendo como referencia las funciones y responsabilidades de otras municipalidades del país. Las ventanillas de información no brindan atención de calidad a los usuarios debido a la excesiva cantidad de usuarios, frente al número escaso de trabajadores que prestan este servicio, ocasionando malestar permanente entre los usuarios de la AZCA.

A nivel nacional se tiene la investigación ejecutada por Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Ancash. Perú. Investigación básica en cuanto a su tipología, correlacional en función del diseño con una muestra de 328 usuarios de la entidad municipal. Aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento ficha de encuesta. Se concluye que los valores de la correlación existentes para la gestión administrativa y calidad del servicio es alta y de tendencia positiva, con un alfa de significancia mayor a 95 %. Se infiere rechazar la hipótesis nula, validando la hipótesis de la investigación, complementándose con los valores descriptivos que muestran un 68,0 % para el nivel moderado y el nivel alto con 11,3 %. Por consiguiente, se puede inferir que la existencia de relación para la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari.

Así también se tiene lo desarrollado por Calero, J. (2016), *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el Año 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú. Investigación del tipo básica de nivel descriptivo y correlacional con una muestra de 65 servidores públicos, aplicando a la técnica de la encuesta, instrumento ficha de encuesta. Se concluye que la ventaja competitiva se basa en la calidad y se fundamenta en componentes de captación y retención de los clientes, buscando descubrir y ejercer control de los aspectos claves que involucra la calidad y el servicio. El rol que cumple el marketing en la calidad es primordial, ya que constituye el enlace entre los jerárquicos de dirección y los aspectos operativos; teniendo como meta el logro de ciclos de planificación y comunicación, generando resultados concretos de la intervención. La evolución

y conceptualización de la calidad como parte de la gestión, aun cuando no exista una definición institucionalizada. Se ha corroborado la existencia de acuerdo tácito en el sentido de que la figura clave para la organización es el cliente interno y externo, por tanto, gestionar la calidad debe tener una orientación a satisfacer sus expectativas y necesidades. En el campo de la calidad de un servicio, este depende de los juicios valorativos de quienes lo reciben y resulta de efectuar comparaciones entre lo que tenían como expectativa recibir, lo que realmente ha percibido al momento de recibirlo

Así mismo a nivel nacional se tiene la investigación llevada a cabo por Santos, K. y Yanccehuallpa, A. (2019), *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018*. (Artículo científico). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco. Investigación del tipo analítica, no experimental, retrospectiva con una muestra de 150 pobladores, aplicando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Llegó a la conclusión que existe una relación de tendencia positiva y con significativa alta para la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018. Conclusión que se confirma por el valor de correlación que es $r=0,70$. La calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha percibida por los usuarios en el año 2018 fue calificada como de nivel medio en un 33%, el nivel alto en un 33% y nivel bajo en un 18%. Mientras que la gestión administrativa fue calificada en nivel medio o moderado con el 51%, nivel alto con un 37% y nivel bajo con el 12% de los encuestados.

En la esfera regional y local, se tiene la investigación de Arévalo, P. (2017), *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Investigación del tipo básica de nivel descriptivo y correlacional con una muestra de 27 colaboradores, aplicando a la técnica de la encuesta; instrumento ficha de encuesta. Se concluye que la gestión administrativa presenta relación significativa alta con la calidad de los procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, donde el “ r ” de Pearson

tiene un valor de 0,857, que implica que los procesos en cuanto a su calidad tienen influencia de la gestión administrativa en un 73,5%. La calificación de la gestión administrativa que ejecuta el área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales obtiene un nivel alto con 48%, esto porque las acciones de planeamiento, organizacionales, de ejecución y control se cumplen mayoritariamente, lo que permite afirmar que los trabajadores se muestran satisfechos con las acciones que se ejecutan dentro de la institución. Así también se ha certificado que los trabajadores tienen conocimiento de sus funciones y atribuciones que se disponen en el MOF y la generación comunicativa entre directivos se considera como buena. Otro atributo de la calidad es el cumplimiento oportuno de las actividades que se establecen en función del tiempo programado.

Otra de las investigaciones a nivel local es la planteada por Samaniego, D. (2019), *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto - Perú. Investigación del tipo básica de nivel cuantitativo, descriptivo y correlacional. Trabajó con una muestra de 54 participantes, aplicando a la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Se concluye que la gestión de la administración y la calidad de servicio en la unidad de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, muestran independencia y lo que demuestra que no están relacionados entre sí. Mostró valores de correlación inversamente proporcional, es decir, de tendencia negativa ($r = -0,39$). Estos valores reflejan que la gestión de la administración presenta poca claridad para los componentes de organizacionales, de coordinación y dirección, trayendo como consecuencia que la calidad de Servicio no tenga un adecuado nivel prestacional. El servicio de la unidad de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, para el periodo evaluado tiene una determinación valorativa de nivel medio con una puntuación del 81.5%, bajo para el 3.7% y alto con 14.8; lo que corresponde afirmar que los elementos técnicos, científicos, humanos y logísticos que debe contar la prestación asistencial de salud a los usuarios pro de buscar una permanente satisfacción son valoradas con un nivel regular.

Finalmente se tiene la investigación planteada por López C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú. Investigación del tipo transversal de nivel correlacional y explicativo con una muestra de 20 instituciones. Aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento, el cuestionario. Se concluye que las fluctuaciones en la calidad de los servicios que prestan las unidades de tecnología de información en oficinas públicas en Tarapoto, tienen una explicación de 98,69% por las acciones que desarrolla el componente administrativo de las referidas oficinas. Para la totalidad de las dimensiones evaluadas como son los sistemas de planeamiento, las modalidades organizativas, los sistemas de gestión y el control de las mismas, los valores del coeficiente de determinación se ha obtenido es de $R^2=0,986976$ para cálculo de regresión. Asimismo comprobada los otros indicadores de la relevancia global de la regresión, donde los valores residuales y el error aleatorio sin mínimos, confirmando que la gestión administrativa presente una composición multidimensional.

Habiendo desarrollado las investigaciones previas, a continuación presentamos la fundamentación teórica de las variables, explicitando los conceptos, teorías y demás elementos que los componen. Así para la variable Gestión administrativa, Ortún (2012, p.32), define la gestión como la acción de la ciencia administrativa que implementa acciones para obtener algún tipo de fin o provecho, donde las personas que trabajan en la institución se constituyen en el recursos activo para la concreción de los objetivos; siendo esto un involucramiento general de las áreas que la componen. Aliaga (2010, p. 11), indica que “la gestión corresponde a la modalidad de cómo se interrelacionan los procesos que permitan un análisis del total de los recursos que se dispone en la entidad, y su posterior empleo sobre los condicionantes de decisión, efectividad y calidad, es decir, empleando la alternativa que otorgue las mayores posibilidades de seguridad para su logro. Saavedra (2016; p.13), indica que se conceptualiza la administración gubernamental, en la dinámica procedimental a la totalidad de las entidades y organismos públicos y privados que ofertan servicios dirigidos a la población.

López (2016, p.9), lo define como la forma como se implementan acciones de las entidades bucana alcanzar el logro de sus objetivos misionales y metas estratégicas, los que se enmarcan dentro de las políticas estatales del Poder Ejecutivo.

Desde la esfera de la gestión gubernamental municipal, Alfaro (2016, p. 65) menciona que “a nivel de las municipalidades está referida a la interacción que involucra la estructuración en todas las jerarquías institucionales de los objetivos y metas; a partir de definir una visión compartida de desarrollo y fijando las prioridades de intervención”. Guerrero (2015), indica que es como una municipalidad estructura y operativiza sus recursos, con la finalidad de llevar a cabo los objetivos, políticas y regulaciones jurídicas.

Por otro lado, una gestión administrativa pública excelente, según Yela (2018) se debe ejecutar teniendo en cuenta los objetivos que constituyen el norte a seguir, las metas, definidas como la cuantificación de los indicadores a ser logrados; los indicadores que corresponden a la unidad de medida que permite cuantificar el objetivo; las políticas que corresponden a los principios de orden general que sirven para la interpretación de las normas a ser implementadas; los procesos, que implica definir las labores sucesivas que se debe lograr para llegar a la meta; los programas, que son los planes que determinan los objetivos y una secuencialidad de las operaciones a seguir en el tiempo; y los presupuestos, que es la asignación cuantitativa de los recursos monetarios para llevar a cabo lo programado.

Lo antes indicado se sustenta, tal como lo indica Giraldes (2017) en el enfoque de la nueva gestión pública, la misma que se fundamenta en el planteamiento de políticas estratégicas de desarrollo y operativas. La progresiva eliminación del enfoque burocrático público, la implentación de la administración para resultados; el fomento y creación constante del valor público. El fortalecimiento de las instituciones y redimensionamiento adecuado del aparato estatal y la definición de estándares macroeconómicos y de inclusión social. Para Soria (2011, p. 22), la administración de las municipalidades es “el régimen conformado por los

servidores y funcionarios públicos, independientemente de su modalidad contractual u tipología de sus funciones, que brindan servicios a la municipalidad. Es responsabilidad de cada entidad municipal, diseñar el modelo organizativo de la administración tomando en consideración sus necesidades y los fondos presupuestales, donde la estructura gerencial se sustenta en normativas de planeamiento, directrices de ejecución, monitoreo, control concurrente y control ex post. Constituyen principios rectores de la gestión administrativa la legalidad, la transparencia, la simplicidad económica y procesal, la efectividad, eficiencia, seguridad y participación ciudadana, y por los considerandos tipificados en la Ley del Procedimiento Administrativo General -Ley N° 27444 y Ley Orgánica de Municipalidades- Ley N° 27972.

La gestión administrativa gubernamental se sustenta en diversas teorías de la administración general, que explican cambios permanentes en los paradigmas de las ciencias gerenciales desde el paradigma burocrático de la gestión. Este se fundamenta en el fraccionamiento de tareas y las jerarquías subordinadas, hasta la nueva gestión gubernamental que incorpora requerimientos novedosos como el planteamiento de un enfoque de la cooperación y de capacidades distintivas orientadas a una gestión para resultados. Así también se tiene el paradigma de los enfoques del desarrollo que establece que la gestión administrativa presenta diversas conceptualización o teorías que lo sustentan. Así Plascencia (2018), indica que estas teorías pueden ser: De procedimientos y gestión para resultados y Saavedra (2016), adiciona los enmarcados en la sostenibilidad del territorio.

La teoría de procedimientos, es aquella que plantea que las acciones que lleva una entidad debe centrarse en las tareas y actividades que llevan a cabo. El propósito, fin o proyecto no siempre tiene una relación directa, esta presenta la característica de ser inmediatista y de corto plazo al momento de la planificación. Esta forma de gestión administrativa está en proceso de desuso. (Plascencia, 2018) y la teoría de la gestión por resultados, implica desarrollar las acciones sustentadas en los logros específicos del resultado a ser obtenido, donde la articulación con el propósito, fin de la entidad o proyecto presenta una

articulación directa y sustentada en ella. Parte de este principio es que las actividades se hacen solo sí contribuyen a generar un valor agregado y un cambio en quienes hacen uso de los bienes y servicios que se generan como parte de la gestión administrativa (Plascencia, 2018). La teoría de la sostenibilidad del territorio implica que las acciones se sustentan en garantizar que los ejes del desarrollo económico, social y ambiental no se contrapongan, es decir, no se puede impulsar una acción administrativa buena en un eje y que a su vez no tenga viabilidad en los otros ejes. Busca que el territorio como lugar donde habitan las personas, sea la guía instrumental que delimite la acción de los gestores administrativos públicos. (Saavedra, 2016)

Para poder ejecutar una buena gestión administrativa municipal, los elementos que lo componen están englobadas dentro de los sistemas de la gestión pública. Giraldes (2017; p.69), menciona que de acuerdo a lo detallado por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, estos se definen como el conjunto de principios, normativas, procesos, instrumentos y técnicas a través de los cuales se instrumentalizan las acciones de la gestión del Estado, a partir del cual los organismos estatales ejercen sus funciones y atribuciones. López (2016, p.34), indica que existen tres tipologías de sistemas para ejercer la gestión administrativa en el Estado, involucrando por tanto, a las municipalidades: los funcionales, los administrativos y de control.

Los Sistemas Funcionales tienen por objeto el aseguramiento del cumplimiento de las intervenciones públicas que necesitan de la participación de la totalidad o varias instituciones del Estado. Los sistemas funcionales se relacionan con los aspectos sustantivos que describen a cada una de las instituciones gubernamentales. A través de estos sistemas se gerencian las temáticas que se le delegan por Ley a una institución y son ejecutadas través de sus instancias de línea, originando los servicios que le competen a la institución; siendo las temáticas: los agrícolas, medio ambiente, turismo y comercio, saneamiento, educación, salud, trabajo, mujer, etc. En consecuencia, se originan los programas como el sistema de titulación de tierras, el sistema educacional, sistema integral de salud, sistemas productivos agropecuarios, sistema de

saneamiento, sistema vial, sistema de irrigaciones, sistema energético, sistema jurisdiccional, etc.” (López, 2016, p.56). Cada una de estas funciones tienen que estar planteadas en los planes de desarrollo, estratégicos e institucionales (PDC, PEI, POI) y los demás planes funcionales que las municipalidades determinen. (Giraldes, 2017, p.145)

Por su parte los Sistemas Administrativos sustentan su finalidad en las acciones para normar el proceder del empleo de los fondos que se asignan a las entidades de la gestión gubernamental, sobre la base de la promoción de su uso eficaz y eficiencia, relacionándose con los procesos de la administración interna que son desarrolladas en complemento del ejercicio de las funciones sustantivas, que se refieren al aprovechamiento eficiente de los instrumentos y medios materiales, humanos y económicos que participan en el ciclo de la gestión pública para proveer los servicios públicos, cuya ejecución se plasma mediante sus órganos de línea, asesoría y apoyo, según corresponda. Los sistemas funcionales y administrativos ejercen una gestión combinada y se complementan entre sí, dando origen a la gestión administrativa. Los sistemas administrativos implementados a la fecha son: Planificación estratégica, Sistema presupuestal público, Sistemas para inversión pública, Endeudamiento público, Modernización de la gestión pública, Gestión del potencial humano (recursos humanos) Defensa Judicial del Estado, Sistema logístico (Abastecimiento) Sistema de Contabilidad y Tesorería. Finalmente, los Sistemas de Control, son todos aquellos procesos que llevan a cabo las entidades del Estado como parte de sistema nacional de control. Estos tienen como finalidad de garantizar que los recursos públicos se empleen de forma correcta, de acuerdo a los fines y propósitos establecidos, buscando la máxima eficiencia no sólo en cuanto al costo, sino también en función de la calidad del valor público esperado. Para ello, se define el Sistema Interno de Control Institucional, las Auditorías Internas y los Procesos de Control Externo (López, 2016, p.57).

Como parte de la gestión por resultados, lo que se busca es detectar indicadores que permitan medir los procesos y el valor público que las administraciones gubernamentales desarrollan. Sin embargo, es una característica que los

programas funcionales sobre los cuales se basan los resultados sólo detallan indicadores de eficacia, estando ausentes los indicadores de eficiencia y economía. En el campo de la administración pública municipal, los indicadores están asociados a cada uno de los sistemas administrativos que desarrolla, y no siendo todos ellos de aplicación en todas las municipalidades (Giraldes, 2017, p.172).

Por otro lado, para que la gestión administrativa cumpla sus funciones tiene que desarrollar procesos. Los que según la doctrina se inicia con la planificación, seguido de definir sus formas organizativas, la dirección y finalmente el control, que conlleva a que los gestores determinan con anticipación sus objetivos, metas y actividades; para luego organizarse y definir acciones para ejecutarlas y verificar su cumplimiento (Munares, 2016). La administración como gestión, corresponde precisamente al proceder de los gestores, a través de los cuales se implementa con conglomerado de actividades direccionadas a finiquitar los objetivos establecidos. Estas actividades no son estáticas ni unívocas, teniendo variaciones en función de la naturaleza de los lineamientos y objetivos, sin embargo, estas se engoblan en los cuatro elementos de la administración que los aspectos del planeamiento, la estructura organizacional, la puesta en operación de los procesos y el control. (Luna, 2014)

Alfaro (2016), al referirse a la planificación expresa que esta fija el rol misional y los objetivos de rango estratégicos de la institución, sobre la base de las políticas, para luego definir los programas, proyectos, lineamientos de intervención, procesos, presupuestos, normativas y estrategias requeridas; para ello, debe estar fundamentado en curso de acción directriz de acción futura. Esto implica definir las acciones para el logro de cada objetivo, tomando en consideración los recursos que se requieren, la jerarquización de prioridades de cada objetivo y posteriormente de cada actividad, implicando por tanto el diseño de un plan que debe tener como rumbo final el enfoque que se busca impregnar en la organización. Pierano (2016), complementa lo indicado sobre el elemento planificación de la gestión administrativa que permite definir escenarios futuros, constituyéndose de esta forma en un sistema con racionalidad para la toma de

decisiones, contribuyendo de esta manera a la reducción de los riesgos y establecer las estrategias a seguir.

El segundo elemento de la gestión administrativa lo constituye la organización; el mismo que según lo indicado por Pierano (2013), brinda la metodología para que la organización estructure la modalidad de ejecutar de manera correcta los procesos para el logro de los objetivos. Así también Alfaro (2016), indica que constituye el proceso mediante el cual se ordena y distribuye el trabajo, la jerarquización de las responsabilidades y la entrega de los recursos designados a todos los miembros que conforman la organización, de forma tal que se puedan llegar a las metas planteadas en la planificación. En el campo de las municipalidades la organización se define en función de lo especificado en la Ley 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, en específico lo indicado en el Título II: Organización de los Gobiernos Locales y lo detallado en el Capítulo I: Estructura administrativa del Título III. A la que se añade lo definido en los manuales y reglamentos organizativos y funcionales, además de los cuadros para la asignación del personal. (Munares, 2016)

El tercer elemento de la gestión administrativa lo constituye la dirección; el mismo que según lo indicado por Pierano (2016), es la etapa donde se orienta y dirige al potencial humano para llevar a cabo la totalidad de las etapas de los procesos administrativos. Alfaro (2016), indica que la dirección implica influenciar en los trabajadores para que de forma voluntaria aporten a la consecución de las metas definidas por la entidad. Por consiguiente, tienen que ver principalmente con los espacios interpersonales de la administración y Guerrero (2015), adiciona que la dirección involucra mandar, influenciar y los aspectos motivacionales hacia los colaboradores para que puedan ejecutar las tareas institucionales esenciales. Para ello se busca integrar las actividades que le corresponden a cada uno de forma independiente en un todo basado en los objetivos y metas que han sido seleccionadas.

Finalmente, el cuarto elemento de la gestión administrativa lo constituye el control, el mismo que según lo indicado por Alfaro (2016), es el proceso de

medición y corrección del desempeño de cada miembro de la organización y a su vez de la organización como un todo, a fin de garantizar que las acciones efectuadas se ajusten a los planes. El desempeño debe ser medido sobre la base de las metas establecidas en los planes, de forma tal que se detecten desviaciones en función de la normativa y se contribuya a la corrección de las mismas. Pierano (2016), complementa el concepto al indicar que el proceso de control contribuye a asegurar que las tareas llevadas a cabo se comparen con las tareas propuestas en la planificación. Los directivos de la organización deben mostrar seguridad de los actos de los integrantes de la organización que conlleven hacia el logro de las metas planificadas, para lo cual según lo indicado por Guerrero (2015), se deben establecer indicadores de gestión sobre la base de estándares de desempeño que en el sector público se denomina la gestión por resultados. Desde la gestión pública, en la cual se engloba a la administración municipal, el proceso de control se rige fundamentalmente por las leyes del sistema de control y de la normativa que emite la Contraloría General de la República, el mismo que se estructura a nivel de las municipalidades a través de las unidades institucionales de control, independientemente del sistema de control interno que se tienen que implementar. (Munares, 2016)

En relación a la segunda variable, que es la Calidad de los servicios, empezamos conceptualizando tal como lo define William (2006, p.51), como “las impresiones que un individuo muestra sobre sentimientos e ideas en el momento que obtiene un servicio o usa un bien, el que será cuantificado en función sus capacidades de orden cognitivo, anímico, social, y/o espiritual; valorando sus expectativas previas sobre lo ocurrido”. Siendo un factor clave de la calidad del servicio la capacidad de poder satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios, para lo cual se debe conocer primero cuáles son aquellas expectativas esperadas y que de forma permanente son frustradas porque las autoridades no cumplen sus ofrecimientos. Razón por la cual la calidad en la gestión pública no sólo es un factor de orden técnico, sino que también responde a un componente social, de relacionamiento con los usuarios. (Chueca, 2018)

La calidad puede ser entendida desde diferentes concepciones, pudiendo estar orientada a la perfección, la consistencia, la minimización de desperdicios, celeridad de la entrega, cumplimiento de los procesos y las políticas, provisión de productos buenos y útiles, hacerlo bien de forma constante, complacencia o satisfacción cliente de forma total (Evans y Lindsay, 2008). Otra definición “es que corresponde a una valoración de cumplimiento, verificando si el servicio obtenido reúne la finalidad que tuvo previsto y que puede ser alterado en próximas transacciones por experiencias futuras, conociendo esto como la valoración actitudinal hacia el servicio (Gutiérrez, 2015, p.53) y Chavarría (2015, p.29) conceptualizan la calidad del servicio como aquella definida por el cliente, donde corresponde al cliente decidir si la calidad del servicio o no, a partir de sus expectativas y el nivel en que estas son cumplidas.

Las teorías de la calidad de los servicios en entidades públicas son diversas y Zeithaml, (2016.p.26) menciona que “en el campo del conocimiento social han surgido diferentes enfoques al momento de determinar el modelo de calidad de los servicios y cómo impactan los distintos factores en la satisfacción del ciudadano como del desempeño y el coste del producto”. Se pueden evidenciar en este campo cinco teorías que buscan brindar explicaciones de las motivaciones del ser humano y que pueden ser aplicadas para establecer la naturaleza de cómo puede ser evaluada la calidad de los servicios por el cliente

La primera teoría de la Equidad, plantea que la calidad es producto y se determina cuando quien lo evalúa considera que los resultados obtenidos presentan un nivel que se hallan en alguna forma equilibrados con sus entradas a los procesos del producto. Siendo estos los costos que se incurren, el tiempo y esfuerzo destinado a obtenerlo. La segunda, la Teoría de la Atribución Causal, que explica que corresponde al usuario valorar la calidad como el producto o servicio adquirido, en términos de fracaso o éxito y la causalidad de su satisfacción es atribuida a condicionantes internas como son las percepciones del cliente al efectuar una transacción de compra y a factores externos como las limitaciones u obstáculos para hacer efectiva la compra, otros clientes o incluso la suerte. La tercera, la teoría del Desempeño o Resultado, que plantea que la valoración de la calidad del servicio se halla relacionada de forma directa

con el desempeño de los elementos que constituyen el producto o servicio desde la forma cómo percibe el cliente (Brooks 1995), definición del desempeño como la calidad tomando como referencia el precio anunciado y el que percibe finalmente el cliente. La calidad, por consiguiente es equiparada al valor, donde este valor corresponde a la calidad que se percibe en relación al precio pagado por el servicio o producto (Johnson, Anderson y Fornell 1995) y la cuarta, la Teoría de las Expectativas, que explica que son los clientes quienes elaboran sus expectativas del desempeño de los elementos de un servicio o producto, acción que se lleva a cabo de forma previa a la realización de la compra. Una vez producida la compra y el producto o servicio es utilizado, el cliente realiza la comparación de las expectativas de los elementos de estos, en función de la realidad observada del desempeño, empleando una categorización cualitativa de mejor o peor que lo esperado (Zeithaml, 2016.p.26). Se origina una percepción positiva si el servicio o producto tiene mejores elementos que lo esperado, mientras que será una percepción negativa si el servicio o producto es peor que lo anhelado. Una confirmación simple sobre las expectativas se origina cuando el desempeño del servicio o producto es tal y como se esperaba, esperando que la satisfacción del cliente se incremente en la medida que existan menos disconformidades negativas ocurran. (Johnson, Anderson y Fornell 1995)

Así los servicios públicos son las tareas que asumen las entidades públicas en todos los niveles de gobierno, a los cuales el marco normativo constitucional o las leyes específicas le otorgan las atribuciones y competencias, con la finalidad de ofertarlas de forma continuada y con regularidad un grupo de categorías de necesidades, siendo estas de interés general, ya sea que se brinde directamente, o a través de concesiones u otra modalidad de intervención, con apego a un régimen de público de derecho. Para ello, se debe dotar de las condiciones para la capacidad de atención, la misma que incorpora los elementos relacionados con la acción de producir bienes y servicios públicos, así como capacidad instalada de la infraestructura indispensable para el desarrollo de las acciones claves del ente público relacionados con la atención a la ciudadanía. (Giraldes, 2017. p.57).

Ríos (2015) determina que los servicios municipales se encuentran agrupados en: Servicios públicos, Servicios sociales y Gestión del desarrollo local.

Los Servicios públicos son el agua y desagüe; la salubridad, limpieza pública y ornato, cementerios, seguridad ciudadana, transporte público, mercados y camales, licencias y registros. Los servicios sociales constituidos por: los programas alimentarios, los servicios o apoyo a la educación y el deporte; la salud, la Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente – DEMUNA. La Gestión de Desarrollo Local constituido por: los proyectos para cerrar las brechas de infraestructura urbana, el desarrollo humano, el desarrollo empresarial, el desarrollo y ordenamiento territorial. (Ríos, 2015, p.78)

Las Municipalidades en el Perú, por su relación directa con quienes demandan los servicios a nivel local, se constituyen en el ente natural para que la asignación de los recursos sean dirimidos bajo las premisas y las orientaciones de los vecinos. Los que se asumen sobre el escenario del sistema político que impera donde inclusive de forma reciente, han pasado a ser constituir el núcleo de atención durante las campañas electorales; convirtiéndose en la instancia de gobierno con mayor cercanía a la colectividad y el brindar los servicios públicos municipales, sin embargo, deben contribuir a la resolución de las necesidades del colectivo comunal, como luz pública, baja policía, acceso a salud, medios de transporte y telefonía. Los servicios públicos se ponen a disposición en los ámbitos urbanos de forma preferente, generando brechas de atención con las zonas urbanas o rurales, que suelen presentar carencias en el acceso a los servicios públicos, gerando exclusión a los vecinos. Los gobiernos locales tienen la obligación de coberturar estos servicios a sus vecinos. Para ello, la Ley les otorga facultades para administrar una diversidad de recursos, aun cuando estos en la mayoría de gobierno locales son muy limitados. (Giraldes, 2017)

La calidad de los servicios municipales, tal como lo define Munares (2016), tiene un enfoque con orientación hacia el ciudadano y esta deberá ser la condición que determine la calidad de los bienes y servicios públicos, entre ellos las obras. Debe basarse en sus expectativas y necesidades, la visión compartida de futuro

del ente público y del concepto del servicio al ciudadano internalizado como un binomio ciudadano – Estado. Así los estudios relacionados con la calidad de los servicios públicos indican que están influenciados por componentes multifuncionales, los cuales son los componentes técnicos, interpersonales y del entorno (Gutiérrez, 2015; p.92).

Al respecto Velásquez (2011, p. 9), basado en la calidad de SERVQUAL, propuso las siguientes dimensiones: La calidad profesional, los criterios de cortesía, los factores de seguridad y credibilidad, las que se pueden agrupar el componente de seguridad (en el constructo de inspiración de confianza). A esto se complementa los elementos de la accesibilidad, los factores comunicacionales o de comprensión hacia el cliente, lugar, componente empatía (en el constructo de la fortaleza para brindar una atención forma individualizada). Sobre estos se pueden definir los siguientes maco componentes: Tangibilidad de los elementos, que pueden ser el aspecto físico de las instalaciones, la dotación de equipos, la asignación de personal y de instrumentos para la comunicación. Fiabilidad, que pueden ser las destrezas para brinar el servicio. La capacidad de brindar respuestas, las que se expresan en la disponibilidad de dar ayuda a los clientes y para que el servicio sea rápido. Seguridad, que pueden ser los aspectos cognitivos en la atención de los trabajadores y sus capacidades actitudinales para generar confianza y credibilidad y confianza, las que engloban a los componentes profesionalismo, credibilidad, cortesía y seguridad). Empatía, las que se expresan en la capacidad de los trabajadores para mostrar interés hacia un nivel de atención de forma individualizada, las que agrupan los componentes como el acceso, la comunicación y la comprensión actitudinal del usuario. (Velásquez, 2011)

En ese sentido los componentes de la calidad en el servicio están definidos por (i) Confiabilidad, que está referida a la capacidad para ofertar un servicio con seguridad, precisión y consistencia, incluyendo a su vez estos atributos desde el inicio al fin del servicio. Una condición para evaluar la confiabilidad es que los consumidores se pregunten si los proveedores del servicio les brinda confianza o no. Por ejemplo, al recibir la facturación de la luz o el agua, el usuario confía en

que lo facturado es es el reflejo real de los consumido. (ii) Accesibilidad, que está referida los servicios brindados por las entidades u organismos públicos deben estar ubicados de forma tal que favorezcan su acceso y puedan tener un servicio oportuno y eficiente. Una forma de evaluar la accesibilidad sería la prestación de servicios “delivery” y que quien atiende los pedidos telefónicos cumpla con lo ofertado. (iii) Respuesta, que está referida a la disponibilidad de prestación de un servicio de forma rápida, donde los usuarios exigen este aspecto con mayor rigurosidad. Una forma de visibilizar este punto es cuando se solicita una ficha de registro de nacimiento o una licencia de funcionamiento y se exige que se otorguen en un plazo corto, siendo el ideal el otorgamiento de forma inmediata. (iii) Seguridad, refirida a que quienes reciben los servicios tengan la percepción que los servicios ofertados tienen un nivel riesgo nulo, y que no existen dudas sobre los servicios que se brindaron. Así por ejemplo, cuando construimos un muro de contención se debe tener la fehaciencia que dicha obra nos protegerá pues de lo contrario el peligro de desastre aun persiste. (iv) Empatía, está referida a colocarse en la condición del usuario, para concebir su percepción de cómo se siente y poder ofertarle un mejor sevicio, donde por lo general es fácil percatarse si el usuario tiene apuro o urgencia en el servicio que está requiriendo. (v) Tangibles, está referida a que si las instalaciones físicas son las apropiadas para prestar los servicios, donde se puede valorar atributos como la limpieza, iluminación de los ambientes, etc., o si los equipos empleados son convenientes para obtener el servicio. También está referido a las condiciones del personal en cuanto a su presentación y aseo. (Grande, 2001)

En el enfoque del desarrollo social, la calidad de los servicios públicos no concluyen con los procedimientos de orden administrativo y legal, ni con las acciones posteriores de operatividad de la misma, sino que ésta debe generar valor público; es decir, debe ser capaz de generar los cambios en las condiciones de vida de la población, disminuyendo así las brechas sociales (Palacios, 2018). Desde un enfoque de resultados, una de las tareas que deben llevar adelante las entidades públicas para garantizar la calidad de los servicios públicos, desde el punto de vista de la ingeniería y la administración, es la elaboración de procedimientos para la detección oportuna de deficiencias, capacitar al personal

para efectuar el control concurrente de las operaciones y mejorar la organización de la gestión de los procesos, operación y mantenimiento que garanticen la prestación del servicio de forma continua. (Jiménez, 2017)

Controlar la calidad de los servicios municipales, no solo es una necesidad de orden legal, sino que se convierte en una garantía del correcto desarrollo de la misión institucional, donde todo lo que ha sido empleado reúnen los estándares establecidos en las normas técnicas. Verificar su cumplimiento disminuye la posibilidad de riesgos por la presencia de elementos defectuosos no identificados y el empleo de materiales cuya calidad es menor a la solicitada. (Lampard, 2016)

Gardini (2016), indica que la calidad de los servicios públicos, se garantiza mediante el diseño y posterior seguimiento de un plan de monitoreo y control basado en la verificación de puntos clave, la verificación de los estándares técnicos y administrativos; y las acciones de certificación final al recepcionar la obra o bienes o servicios que puede ser aplicándose el ISO 9001. Una de las formas de involucrar a la población en los mecanismos de control de las obras para garantizar la calidad de las mismas es la inclusión de vigilancia de ciudadanos, quienes cumplen un rol de veedor y control social. Por ello, las entidades del gobierno deben capacitarlos e incluso promover proceso de certificación de su labor. Sus informes pueden ser tomados en cuenta para el control concurrente de las unidades de control interno o de las autoridades jurisdiccionales de prevención del delito (Milla, 2016). En el ámbito local, las leyes facultan a las municipalidades a generar espacios de participación ciudadana en el control, el mismo que se puede efectuar mediante la Rendición de Cuentas, el Consejo de Coordinación Local, los Comités de Vigilancia Ciudadana, las Veedurías municipales, entre otros.

No existen indicadores para medir la calidad de los servicios municipales de forma orgánica, existiendo más bien un conjunto de indicadores de eficacia de la acción, muchas de ellas basadas en programas de intervención y ninguna de forma articulada para medir la performance de los gobiernos locales” (Gardini, 2017, p.43). Andrade (2014), presenta como indicadores de los servicios

municipales a: Atención con calidad de atención a los vecinos como usuarios, orientación de la atención a las necesidades de los vecinos como usuarios, atención de los vecinos basado en buenas prácticas, atención de los vecinos basado en canales de atención como usuarios, acceso de los vecinos a la información, información brindada a los vecinos con calidad, atención de los vecinos orientada a sus necesidades, comunicación afectiva y amabilidad de atención al vecino.

Gardini (2017), presenta un conjunto de indicadores de la calidad de los servicios municipales, los cuales los agrupa en función de cada servicio prestado. Así por ejemplo, para los servicios de agua y desagüe, la limpieza pública y el programa de vaso de leche; estos se pueden medir mediante la cobertura del servicio y la satisfacción de los usuarios. La seguridad ciudadana, a través de la percepción de seguridad de los vecinos; el transporte público, mediante el nivel de formalización de las empresas que prestan el servicio; los mercados, mediante el orden, la limpieza y la formalidad de los comerciantes. Las licencias y trámites mediante la facilidad para ejecutar los trámites y los costos de los servicios. La educación y la salud medidos mediante el número de programas y proyectos implementados y la satisfacción de los usuarios. La DEMUNA, por tasa de violencia contra niños y niñas, porcentaje de violencia resueltas y la cobertura de la atención. La gestión de proyectos medidos mediante el número de proyectos concluidos, satisfacción por los servicios que brinda, reclamos por proyectos defectuosos. La gestión ambiental, a través de la implementación de planes de gestión ambiental y denuncias ambientales efectuadas. El ordenamiento del territorio, en función de la implementación del plan de desarrollo urbano y del plan de desarrollo territorial. Los servicios de apoyo a actividades productivas, en función del número de programas y/o proyectos implementados y la cobertura de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

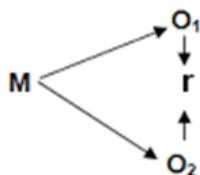
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Por su tipo, la investigación planteada corresponde a una investigación básica, la misma que Bernal (2017) determina que este tipo de investigación, parte de conocimientos e investigaciones que ya existen sobre las variables, las que constituyen el soporte teórico de la investigación. Sobre las mismas se plantea la búsqueda de saberes y conocimientos nuevos y estos ser contrastados desde la realidad objetiva.

Diseño de investigación

Corresponde a un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Bernal (2017), conceptualiza que se caracteriza porque se implementa sin la manipulación de las variables y los elementos que lo componen. Las acciones para proceder al recojo de la información de campo fueron efectuadas en un solo momento de acuerdo a lo estipulado en el cronograma de la investigación y la variables y sus indicadores se describen en función de la realidad objetiva y las características que lo componen. Como producto de ello se determina la relación las variables, aplicando un estadístico de prueba para determinar la existencia o no de relación. En ese sentido el diseño corresponde a:



Dónde:

M : Muestra de la investigación.

O₁ = Gestión administrativa

O₂= Calidad de servicios

r =Es la relación entre ambas variables.

3.2. Variables y su operacionalización

Las variables que se someten al estudio son:

Variable1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo". (López, 2016, p.9)

Definición operacional

Valoración de la gestión administrativa desde los sistemas funcionales, administrativos y de control en la Municipalidad Distrital de Rumisapa.

Indicadores

De la dimensión: Sistemas funcionales

- Funciones según el PDC
- Funciones según el PEI
- Funciones según el Presupuesto Institucional

De la dimensión: Sistemas administrativos

- Planeamiento estratégico
- Presupuesto Público
- Inversión pública
- Gestión de recursos humanos
- Gestión de las contrataciones
- Tesorería
- Contabilidad

De la dimensión: Sistemas de control

- Sistema de Control Interno
- Auditorías internas
- Auditorías externas

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Evaluación de cumplimiento si el servicio cumple con los fines que tiene previsto. (Gutiérrez, 2015, p.53)

Definición operacional

Determinación de la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Rumisapa desde los servicios públicos, los programas sociales y la gestión del desarrollo local. Fue medido mediante una encuesta dirigido a trabajadores municipales, sociedad civil organizada del distrito y proveedores municipales.

Indicadores

De la dimensión: Servicios públicos

- Agua y desagüe
- Limpieza pública
- Licencias y trámites

De la dimensión: Programas sociales

- Programa de Vaso de Leche
- DEMUNA
- Servicios de salud
- Servicios educativos

De la dimensión: Gestión del desarrollo local

- Mercados
- Transporte público
- Gestión de proyectos
- Gestión ambiental
- Servicio de apoyo a actividades productivas

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo conformada por 62 personas, de los cuales 25 corresponden a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, en donde se incluye al Alcalde y regidores, y el restante corresponden a Miembros del Consejo de Coordinación Local – CCL, Representantes de la Sociedad Civil inscritas en el

Presupuesto Participativo y Principales Proveedores, esto según información proporcionada por la Oficina de Administración de la Municipalidad

Tabla 1

Población en estudio

| Detalle | N° |
|---|-----------|
| Trabajadores municipales | 19 |
| Autoridades Municipales (Alcalde y Regidores) | 5 |
| Miembros del Consejo de Coordinación Local | 8 |
| Sociedad Civil Inscrita en el Presupuesto Participativo | 23 |
| Principales Proveedores Municipales | 7 |
| Total | 62 |

Fuente: Oficina de Administración Municipalidad Distrital de Rumisapa

Criterios de Inclusión

El criterio de inclusión fue su disponibilidad para responder las preguntas del cuestionario y que mantengan el vínculo laboral o de relaciones sociales y/o comerciales con la municipalidad al momento de aplicar los instrumentos de la investigación.

Criterios de exclusión

En el caso de los trabajadores municipales se tuvo un criterio de exclusión. No se incluyeron a los que se encontraron de vacaciones a la fecha del recojo de la información.

Muestra

Teniendo una población finita pequeña, y siendo relativamente fácil su acceso, se consideró al porcentaje del total poblacional. El mismo que se asumió bajo el criterio de conveniencia del investigador y según Bernal (2017), indica que esta forma de determinar el tamaño de una muestra se asume cuando exista algún factor limitante para acceder al total de la población o los criterios para

aplicar una fórmula muestral sean imposibles. En este caso debido al factor limitante que se tendrá por las restricciones de movilidad por el estado de emergencia sanitaria que atraviesa el país, se asumió que el total de la muestra será igual al 85% del total de la muestra.

Bajo este criterio se aplicó la siguiente fórmula de cálculo

$$M= 62 \times 0.85 = 52.7$$

En este caso la muestra fue igual a 53 personas, las cuales necesariamente incluyeron al Alcalde, Regidores, Gerentes y trabajadores del área administrativa de la municipalidad. El número restante hasta completar el tamaño muestral fue determinado mediante el criterio aleatorio simple.

Unidad de análisis

Estuvo conformado por todos los elementos de la gestión administrativa y la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, sobre los cuales brindaron sus percepciones los miembros conformantes de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica aplicada correspondió la encuesta, la misma que según Bernal (2017) esta técnica es desarrollada a investigaciones que tienen como finalidad contar con alguna característica o atributo de una población desde las opiniones o percepciones de los integrantes que constituyen la población u objeto en estudio.

Instrumento

El instrumento aplicado correspondió al cuestionario de encuesta, el mismo que se construyó considerando cada ítem o indicador de las dimensiones de cada variable sometida al estudio. Para lo cual se formuló una pregunta cerrada para cada caso y con una escala de Likert para su valoración. En nuestro caso la escala es la siguiente: 1=Muy malo, 2= Malo, 3= Regular, 4= Bueno 5= Muy

bueno

Las preguntas se estructuraron para la variable Gestión administrativa con un total de 14 preguntas, las que se distribuyen en sus dimensiones que la componen. Así la dimensión Sistemas Funcionales presenta 3 preguntas, la dimensión Sistemas administrativos 8 preguntas, la dimensión Sistemas de control con 3 preguntas. La variable Calidad del servicio con un total de 13 preguntas distribuidas entre sus dimensiones, así la dimensión Servicios públicos consta de 4 preguntas, la dimensión Programas sociales con 4 preguntas y la dimensión Gestión del desarrollo local con 5 preguntas. La escala es la siguiente: 1=Muy malo, 2= Malo, 3= Regular, 4= Bueno 5= Muy bueno

Validez

Cuando se habla de validar el instrumento nos referimos a la técnica del juicio de expertos. Profesionales con experticia y conocimiento sobre las materias en estudio validaron el constructo del instrumento de investigación en función de 10 indicadores los cuales se tienen una escala de 1 a 5, donde 5 es el valor perfecto. Por consiguiente, el valor mínimo esperado será de 4.5 en promedio para declarar como válido el instrumento.

En es este caso se tiene los siguientes resultados de la validación:

Tabla 2

Validez del Juicio de experto

| Variable | N.º | Especialidad | Promedio de validez | Opinión del experto |
|--|-----|-----------------|---------------------|---------------------|
| Variable 1: Gestión administrativa | 1 | Metodólogo | 48 | Existe suficiencia |
| | 2 | Gerente público | 48 | Existe suficiencia |
| | 3 | Gerente público | 48 | Existe suficiencia |
| Variable 2 Calidad del servicio | 1 | Metodólogo | 48 | Existe suficiencia |
| | 2 | Gerente público | 48 | Existe suficiencia |
| | 3 | Gerente público | 48 | Existe suficiencia |

Fuente: Fichas de validación de los expertos

Los resultados expresados en la tabla precedente muestran un valor promedio de 4.8, lo que representa un 96% de suficiencia del instrumento para el logro de los objetivos planteados en la investigación a juicio de los expertos que participaron en la validación.

Confiabilidad

La confiabilidad asumida como el criterio que tiene una investigación si es sometida a repeticiones en las mismas condiciones esta debe dar resultados similares, fue determinada a través del alfa de Cronbach, donde este estadístico se aplicó teniendo como datos valores obtenidos con la aplicación del cuestionario de encuesta, la que se efectuará sobre la totalidad de datos y en forma separada para cada variable; para lo cual se empleó el aplicativo informático SPSS 23.0.

Se tomó como criterio de confiabilidad el alfa de Cronbach, el mismo que presenta un valor de 0.871, cuando se fueron procesados la totalidad de los datos provenientes de la aplicación de los instrumentos, y de 0.865 para la variable gestión administrativa y de 0.889 para la variable calidad del servicio, siendo valores superiores a 0.7 que se considera el valor mínimo para que se considere como confiable una investigación. Por consiguiente, se determina que los datos de la investigación son confiables.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se siguieron fueron obtener los permisos institucionales en la municipalidad distrital de Rumisapa, para luego ubicar las personas conformantes de la muestra, de preferencia de forma física. Cuando no se pudo por las limitaciones de la transitabilidad por el estado de emergencia sanitaria que vive el país, se empleó algún método virtual (correo electrónico, wasap), para que respondan a las preguntas del cuestionario de la encuesta que se tuvo previsto como instrumento de recojo de información.

Al no estar determinada una investigación del tipo experimental, no se efectuaron acciones que se manipulen las variables, por consiguiente, estos fueron recogidos tal como ocurren en la realidad, en este caso tal como lo expresaron los miembros conformantes de la muestra a quienes se les aplicó el instrumento de la investigación

3.6. Método de análisis de datos

Luego de recolectar los datos mediante la aplicación de los instrumentos de la investigación y habiendo efectuado de forma previa su validación y efectuados los análisis de confiabilidad se pasó al análisis de los resultados obtenidos,

Para el procesamiento de datos se utilizó medios electrónicos como el Excel y el aplicativo estadístico del SPSS 23, donde para contrastar la hipótesis principal y la hipótesis específica 1, que busca encontrar la relación entre las variables y sus dimensiones, se aplicó el coeficiente de Pearson, la misma que corresponde a un estadístico de correlación lineal entre dos variables cuantitativas y aleatorias, cuyos valores se pueden agrupar en función de una curva de normalidad, determinando el nivel de dependencia, lo que implica una valoración del nivel en que la variable dependiente es afectada o influencia en la variable independiente.

Además, con el software informático SPSS 23.0, se elaborarán las tablas de frecuencias de cada uno de las dimensiones con sus indicadores que la conforman, especialmente sobre la base de estadísticos de tendencia central y porcentual.

Para la determinación del nivel de la relación o acercamiento; así como la direccionalidad de la relación, el coeficiente de Pearson fue calculado en función de la expresión matemática siguiente:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Este coeficiente asume valores que van entre -1 y 1, lo que nos dice que si se obtiene un valor positivo existe una dependencia directamente proporcional caso contrario, es decir, si el valor es negativo, existe una dependencia inversamente proporcional.

Por otro lado, para determinar el nivel de ocurrencia de las variables, se asumió como tal, el promedio de cada indicador, dimensión o de la variable según sea el caso, asumiendo la escala valorativa más alta encontrada.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se planteó para su ejecución sobre la decisión adoptada por el investigador previo al análisis de su conveniencia, por consiguiente, es de autoría propia y no presenta plagio, ni autoplagio. Toda la información concerniente a la ejecución está sujeta al cumplimiento irrestricto de la metodología de la investigación científica; así como estar implícita la aplicación de la normativa de investigación de la UCV.

IV. RESULTADOS

Resultados Objetivo específico 1

Tabla 3

Relación entre la dimensión sistemas funcionales de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020.

| | | Sistemas funcionales | Calidad del servicio |
|-------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| Sistemas funcionales | Correlación de P | 1 | ,674 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 53 | 53 |
| Calidad del servicio | Correlación de P | ,674 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 53 | 53 |

Fuente: Encuestas aplicadas y procesadas con SPSS.23

Interpretación

La tabla 3 indica que el coeficiente de correlación asume un valor de 0.674, con un valor de significancia bilateral de 0.000 y un nivel de confianza de 95%, por consiguiente, teniendo como premisa de decisión que se acepta H_0 si $\rho = 0$, se acepta la hipótesis H_1 : Existe relación significativa entre las dimensiones de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020. Es este caso para la dimensión Sistemas funcionales, el mismo que se valora como relación positiva moderada.

Tabla 4

Relación entre la dimensión sistemas administrativos de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020.

| | | Sistemas funcionales | Calidad del servicio |
|-----------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| Sistemas administrativos | Correlación de P | 1 | ,617 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 53 | 53 |
| Calidad del servicio | Correlación de P | ,617 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |

| | | |
|---|----|----|
| N | 53 | 53 |
|---|----|----|

Fuente: Encuestas aplicadas y procesadas con SPSS.23

Interpretación

La tabla 4 indica que el coeficiente de correlación asume un valor de 0.617, con un valor de significancia bilateral de 0.000 y un nivel de confianza de 95%. Por consiguiente, teniendo como premisa de decisión que se acepta H_0 si $p = 0$, se acepta la hipótesis H_1 : Existe relación significativa entre las dimensiones de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020. Es este caso para la dimensión Sistemas administrativos, el mismo que se valora como relación positiva moderada.

Tabla 5

Relación entre la dimensión sistemas de control de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020.

| | | Sistemas funcionales | Calidad del servicio |
|----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| Sistemas de control | Correlación de P | 1 | ,788 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 53 | 53 |
| Calidad del servicio | Correlación de P | ,788 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 53 | 53 |

Fuente: Encuestas aplicadas y procesadas con SPSS.23

Interpretación

La tabla 5 indica que el coeficiente de correlación asume un valor de 0.788, con un valor de significancia bilateral de 0.000 y un nivel de confianza de 95%, por consiguiente teniendo como premisa de decisión, que se acepta H_0 si $p = 0$, se acepta la hipótesis H_1 : Existe relación significativa entre las dimensiones de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020. Es este caso para la dimensión Sistemas de control, el mismo que se valora como relación positiva alta.

Resultados objetivo específico 2

Tabla 6

Nivel de la Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Rumisapa año 2020.

| Dimensión | Escala de valoración (%) | | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------|---------|--------|-----------|
| | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
| D1: Sistemas funcionales | 8.00% | 28.00% | 42.00% | 16.00% | 6.00% |
| D2: Sistemas administrativos | 4.00% | 22.00% | 50.00% | 16.00% | 8.00% |
| D3: Sistemas de control | 10.00% | 32.00% | 40.00% | 12.00% | 6.00% |
| Promedio | 8.00% | 18.00% | 52.00% | 16.00% | 6.00% |

Fuente: Encuestas aplicadas y procesadas con SPSS.23

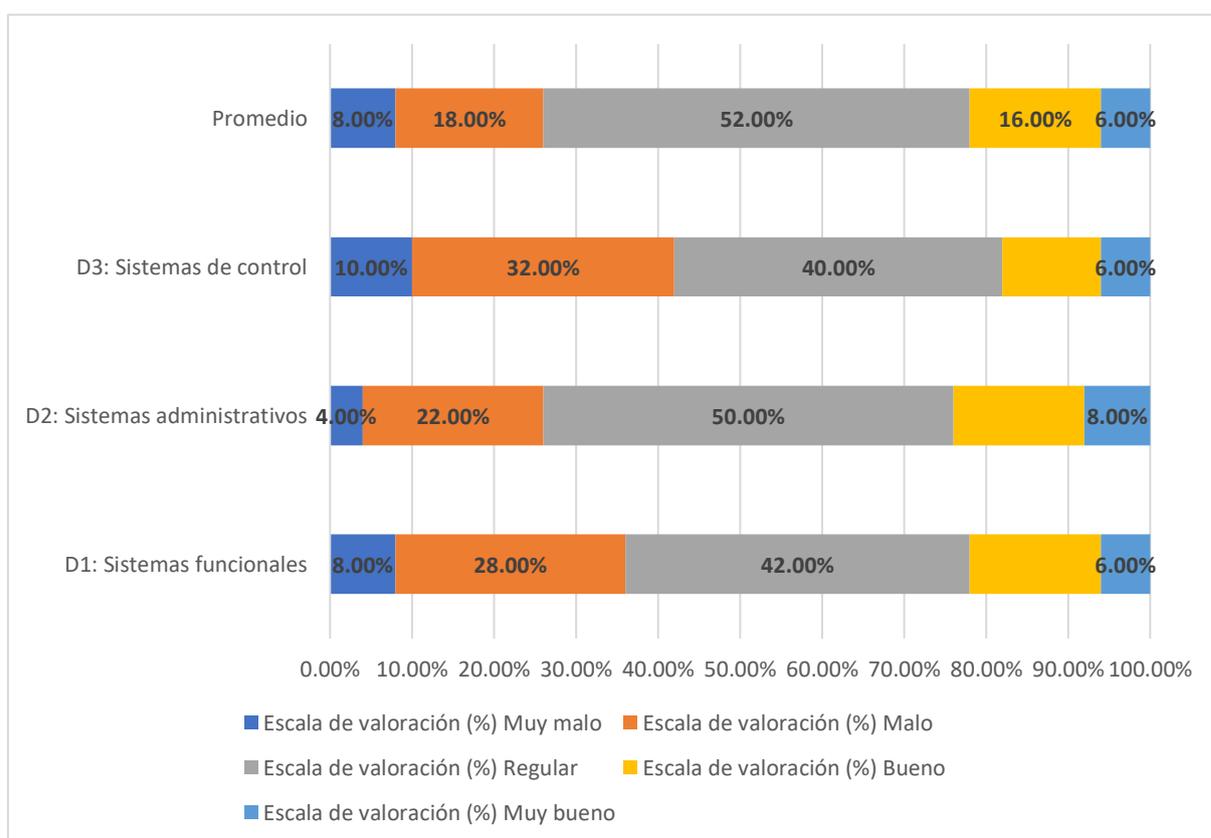


Figura 1. *Nivel de la Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020.*

Fuente: Encuestas aplicadas y procesadas con SPSS.23

Interpretación

La tabla 6 y la figura 1, presentan el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Rumisapa, donde en promedio la valoración más alta la obtiene Regular con 52%, seguido de Malo con 18.0%, Bueno con 16.0%, Muy malo con 8.0%, y Muy bueno con 6.0%. Teniendo en consideración la premisa para aceptar la hipótesis, que se asume como el valor más alto de la escala, en este caso Regular con 52%, y habiendo planteado la hipótesis H₂: La Gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020, es buena; se rechaza la hipótesis H₂. De manera diferenciada los valores para cada indicador también nos indica que el valor más alto de la escala lo obtiene Regular, con valores de 42.0% para la dimensión Sistemas funcionales; 50.0% para Sistemas administrativos y 40.0% para Sistemas de control.

Resultados objetivo específico 3

Tabla 7

Nivel de la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020.

| Dimensión | Escala de valoración (%) | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------|---------|--------|-----------|
| | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
| D1: Programas sociales | 6.00% | 12.00% | 66.00% | 12.00% | 4.00% |
| D2: Servicios públicos | 8.00% | 16.00% | 60.00% | 12.00% | 4.00% |
| D3: Gestión del desarrollo local | 8.00% | 14.00% | 58.00% | 20.00% | 0.00% |
| Promedio | 8.00% | 12.00% | 64.00% | 13.00% | 3.00% |

Fuente: Encuestas aplicadas y procesadas con SPSS.23

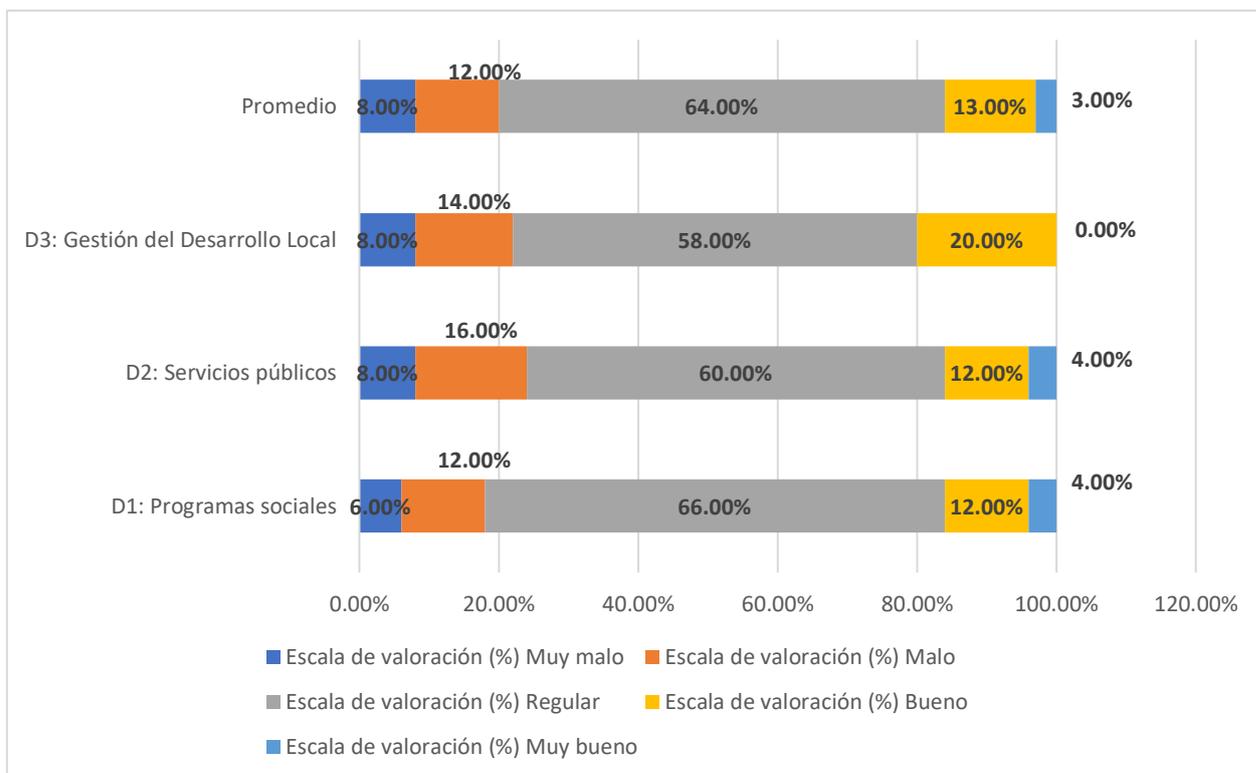


Figura 2

Nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020.

Fuente: Encuestas aplicadas y procesadas con SPSS.23

Interpretación

La tabla 7 y la figura 2, presentan el nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Rumisapa, donde en promedio la valoración más alta la obtiene Regular con 64%, seguido de Bueno con 13.0%, Malo con 12.0%, Muy malo con 8.0%, y Muy bueno con 3.0%. Teniendo en consideración la premisa para aceptar la hipótesis que se asume como el valor más alto de la escala, en este caso Regular con 64%, y habiendo planteado la hipótesis H₃: La calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020, es buena; se rechaza la hipótesis H₃. De manera diferenciada los valores para cada indicador también indica que el valor más alto de la escala lo obtiene Regular con valores de 66.0% para la dimensión Programas sociales; 60.0% para Servicios públicos y 58.0% para Gestión del desarrollo local.

Resultados del objetivo general

Tabla 8

Prueba de normalidad de Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020.

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|--------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión administrativa | ,216 | 52 | ,200 | ,274 | 52 | ,093 |
| Calidad del servicio | ,355 | 52 | ,200 | ,476 | 52 | ,427 |

Fuente: Encuestas aplicadas y procesadas con SPSS.23

Interpretación

La tabla 8 nos muestra los valores de la prueba de normalidad, donde al tener una muestra finita mayor a 50 individuos, se asume para su determinación la prueba de Kolmogorov-Smirnov, en donde podemos apreciar que obtiene valores de 0.216 y 0.355. Teniendo como premisa que los datos corresponden a una curva normal si el estadístico de prueba es mayor a 0.05 ($p > 0.05$), se concluye los datos de ambas variables corresponden a una curva de normalidad.

Tabla 9

Relación entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020.

| | | Gestión administrativa | Calidad del servicio |
|------------------------|------------------------|------------------------|----------------------|
| Gestión administrativa | Correlación de Pearson | 1 | ,744 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 53 | 53 |
| Calidad del servicio | Correlación de Pearson | ,744 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 53 | 53 |

Fuente: Encuestas aplicadas y procesadas con SPSS.23

Interpretación

La tabla 9 indica que el coeficiente de correlación asume un valor de 0.744, con un valor de significancia bilateral de 0.000 y un nivel de confianza de 95%, por consiguiente, teniendo como premisa de decisión, que se acepta H_0 si $\rho = 0$, se acepta la hipótesis H_1 ; Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020; el mismo que se valora como relación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de las relación de las dimensiones sistemas funcionales, sistemas administrativos y sistemas de control de la variable gestión administrativa con la calidad del servicio muestran valores del “r” de Pearson de 0,674, 0.617 y 0.788 respectivamente. Ello indica que existe relación directa, en los dos primeros casos una relación positiva moderada y en la tercera de positiva alta, lo que permite inferir que se acepta la hipótesis de la investigación. Estos valores son similares a lo observado por Arévalo (2017), quien afirma que la Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales se relacionan entre sí, con un valor positivo de Pearson de 0,857.

Estos resultados se explican desde la afirmación vertida por Calero (2016), quien al analizar la *gestión* administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral, indica que si los elementos de la administración sobre la calidad son fundamentales, ya que constituyen el nexo entre las operaciones y los niveles de dirección a fin de lograr que los ciclos de planificación y comunicación se produzcan correctamente en pro de un servicio de calidad.

Tomando en consideración el coeficiente de determinación, que equivale al r^2 , que para las dimensiones en estudio son de $r^2=0.454$, 0.380 y 0.620, se infiere que el 45.4%, el 38.0% y el 62.0% de los elementos constitutivos de las dimensiones sistemas funcionales, sistemas administrativos y sistemas de control de la variable gestión administrativa influyen de forma directa en la calidad de los servicios que presta la municipalidad. Se puede apreciar que corresponde al sistema de control el que mayor incidencia tiene en la calidad del servicio, lo que nos permite inferir que muchas de las acciones que llevan a cabo las entidades públicas y en lo específico la municipalidad de Rumisapa se realizan en función de ser sancionados y no como una acción procedimental y actitudinal hacia la excelencia en pro de sumar esfuerzos para una gestión pública moderna.

En cuanto al nivel de la gestión administrativa la valoración más alta la obtiene regular con 52.0%, es decir, poco más de la mitad de los trabajadores y representantes de la sociedad civil de Rumisapa catalogan la gestión con un nivel regular, y si comparamos los valores de muy malo y malo que suman en total 24%. Se puede afirmar que el 76%, es decir, aproximadamente 3/4 de los encuestados indican que la gestión administrativa muestra aspectos por mejorar.

Estos valores son similares a lo expresado por Santos y Yanccehuallpa (2019), al evaluar la municipalidad distrital de Yanacancha indica que la gestión administrativa fue calificada con un nivel medio o moderado con el 51%. Se complementa a lo indicado por Pimentel y Guimaraes (2016), quienes afirman que las deficiencias de la gestión administrativa se corrobora con la no existencia de procesos bien definidos y funcionalmente articulados entre sí sobre la base de criterios de calidad. No existiendo por tanto un sistema que unifique los procesos; aspectos que se evidencian en la municipalidad de Rumisapa, puesto que la valoración de las dimensiones sistemas administrativos, sistemas funcionales y sistemas de control muestran valoraciones similares con valores cercanos al 50% como regular. Desde el enfoque de la gestión pública si bien estos sistemas ya existen y están definidos, lo que no viene funcionando es su operativización y articulación entre ellos.

Por otro lado, los niveles de la gestión administrativa observados indican que los procesos de cómo se vienen aplicando los sistemas que lo conforman no se plasman de forma correcta, lo que contradice lo expresado por Munares (2016), quien sostiene que la gestión administrativa cumpla sus funciones tiene que desarrollar procesos, los que según la doctrina se inicia con la planificación. Seguido de definir su organización; la dirección y finalmente el control, que conlleva a que los gestores determinan con anticipación sus objetivos, metas y actividades. Luego debe organizarse y definir acciones para ejecutarlas y verificar su cumplimiento, y al tener niveles de cumplimiento satisfactorios que en ningún caso supera el 25% y el valor regular está cercano al 50%, se

corroborar que planificación, organización, dirección y control no vienen siendo implementados en la gestión municipal de Rumisapa. Por tanto, se encuentran alejados de los nuevos enfoques de la gestión pública moderna.

Desde el punto de vista legal, la gestión administrativa ha definido procesos, lineamientos de intervención y programas de acción para que las entidades públicas lleven cabo su misión institucional, y contar con una valoración de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Rumisapa a un nivel regular, pero que a su vez quienes la consideran bueno y muy bueno no superen el 25%. Pone de manifiesto las debilidades institucionales de esta municipalidad, en donde y se contraponen a lo detallado por Giraldes (2017, p.69) que menciona que, de acuerdo a lo detallado por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, la gestión administrativa se define como el conjunto de principios, normativas, procesos, instrumentos y técnicas a través de los cuales se instrumentalizan las acciones de la gestión del Estado; a partir del cual los organismos estatales ejercen sus funciones y atribuciones. Lo que indica que no basta con contar con normativa, sino que esta sea aplicada sobre la base de las facultades que le confiere la ley.

En el tema de la calidad de los servicios, este obtiene una valoración regular con un 64%, el mismo que sumado a las valoraciones muy malo y malo suman en total 84% de los encuestados que indican que la calidad de los servicios no satisface sus expectativas o algún factor del mismo. Por tanto, no viene siendo prestado de forma adecuada y con los estándares requeridos por la población de Rumisapa. Estos valores ligeramente superiores a lo expresado por Santos y Yanccehuallpa (2019), quienes al analizar la municipalidad distrital de Yanacancha encontraron que la calidad percibida por los usuarios fue calificada como de nivel medio en un 33%, y desde el enfoque teórico, tal como lo indica Gutierrez (2015, p.53) la calidad de los servicios corresponden a la evaluación de cumplimiento. Es decir, si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto, y al tener una valoración regular, indica que el cumplimiento de los fines previstos aun no se ha logrado a satisfacción en la municipalidad de Rumisapa.

La calidad de los servicios brindados muestran valores muy similares para todas las dimensiones evaluadas, obteniendo valores entre el rango de 58.0% a 66.0% en regular. Donde la dimensión Programas sociales obtiene la valoración más alta (66.0%), seguido de los Servicios públicos (60.0%) y Gestión del Desarrollo Local (58.0%). Ello indica que existen parámetros de la gestión relativamente uniformes al momento de aplicarlos para la gestión de los bienes y servicios que presta la entidad. Corroborando lo indicado por Guerrero (2015), que en la gestión pública dado que muchos de los servicios que prestan las instituciones corresponden a una obligación que la entidad tiene que brindar, las teorías más adecuadas para su aplicación y son la teoría del desempeño o resultado y la teoría de las expectativas. En ambos conceptos no se vienen aplicando de forma correcta.

Correspondiendo a una municipalidad donde por el tamaño poblacional corresponde a la categoría de pequeña población, se espera que los vecinos tengan un alto conocimiento de la prestación de los servicios municipales, no solo por su cercanía a los mismos; sino por la alta interrelación de vida en sociedad de los vecinos. Razón por la cual, tener valoraciones de calidad del servicio a nivel regular superior a 6 de cada 10 vecinos, conlleva a inferir que estos tienen bien interiorizados los atributos de la calidad definidos por Andrade (2014), que son la calidad de atención, la atención orientada a las necesidades, las buenas prácticas de atención, los canales de atención, el acceso a la información, la comunicación efectiva y el trato al usuario; los cuales lo consideran que no satisface sus expectativas.

La determinación de la relación existente entre la gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020, indican los resultados que presenta una correlación positiva alta, donde el valor del "r" de Pearson es de 0.744. Valores similares a lo expresado por Peña, M. (2018) que indica que la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari, se relacionan entre sí, lo que se confirma con los de 0.68 del estadístico de Pearson. Aunque este valor es ligeramente menor con lo observado en la presente investigación,

lo que refleja es la tendencia de la relación entre las variables. Se complementa con lo indicado por Santos y Yanccehuallpa (2019), que mencionan la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

Tomando en consideración el coeficiente de determinación, que equivale al r^2 , que para el caso en estudio es de $r^2=0.553$. Se infiere que el 55.3% de los elementos constitutivos de la variable gestión administrativa influyen de forma directa en la calidad de los servicios que presta la municipalidad, es decir, existen otros elementos de la gestión pública que participan en la calidad de los servicios públicos. Información que se corrobora con lo indicado por Gutierrez (2015, p.92), quien menciona que la calidad de los servicios públicos están influenciados por componentes multifuncionales, los cuales son los componentes técnicos, interpersonales y del entorno.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva moderada entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020, evaluados con el coeficiente de correlación de Pearson, siendo el valor de $r=0.744$ y un coeficiente de determinación $r^2=0.553$
- 6.2. Existe relación entre las dimensiones sistemas funcionales, sistemas administrativos y sistemas de control de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020; evaluados con el correlacional de Pearson, siendo los valores de $r=0.674$, 0.617 y 0.788 y un coeficiente de determinación de $r^2= 0.454$, 0.380 y 0.620 respectivamente.
- 6.3. La Gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas -2020, es regular con un valor de 52%, y para sus dimensiones de 42% para los sistemas funcionales, 50% para los sistemas administrativos, y de 40% para los sistemas de contro.
- 6.4. La calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas -2020, es regular con un valor de 64%, y para sus dimensiones de 66% para los programas sociales, 60% para los servicios públicos y 58% para la gestión del desarrollo local .

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Rumisapa para que implementen procesos de mejora basado en la gestión pública por resultados, poniendo énfasis en los elementos de la gestión administrativa y a su vez definir indicadores de la calidad de los servicios que presta. Al tener resultados en la gestión administrativa se podrá reflejar una mejor satisfacción social respecto al servicio que otorgar la Municipalidad.
- 7.2. Al Gerente de Administración de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, para que implemente un plan de desarrollo de capacidades para implementar los procesos funcionales, administrativos y de control como parte de la gestión administrativa, teniendo como soporte los programas presupuestales, las asignaciones de recursos y las potencialidades con que cuenta para su desarrollo institucional.
- 7.3. Al Gerente de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, a diseñar indicadores de gestión administrativa basados en la eficacia y la eficiencia, y que se plasmen en de manera concreta en los instrumentos de gestión operativa como son el Plan Operativo Anual y los planes específicos de cada área funcional de la municipalidad.
- 7.4. Al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, a establecer un mejor control con la administración, y liderazgo con los servidores que encaminan los servicios de la Municipalidad. Al ejercer control y liderazgo se podrá superar los resultados tanto objetivos (gestión, proyectos de inversión) y subjetivos (se tendrá mejor ambiente en la población respecto al trabajo que realiza la gestión de turno).

REFERENCIAS

- Abanto, E. (2014). *Diseño y Desarrollo del proyecto de investigación: Guía del aprendizaje*. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Aliaga, P. (2018). *Los Planes Estratégicos: Indicadores de Cumplimiento en la Gestión Pública*. Lima. Perú: Palestra editores
- Alva, G. (2017). *Formalización y Categorización de Instituciones en Servicios de Salud*. Lima. Perú: Universidad Esan
- Arévalo, P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. (Tesis de maestría) por la Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto
- Arteaga, L. (2017). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del hospital II2 Tarapoto. enero - junio 2016* (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto.
- Basantes, S. (2016). *Modelo para la Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio del Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato* (artículo científico) por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador
- Bitner, M. (2014). *Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses*. (2da. Edit) New York. USA: Journal of Marketing,
- Boton, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017* (artículo científico) Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Revista Eutopia. Año 12, Vol. 8. Recuperado de: <http://principal.url.edu.gt/index.php/investigacion/medios-incidencia-y-proyeccion/revista-eutopia/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Bradley, W. (2013). *The Quality and Satisfaction of Health Care*. Washintong. DC. USA: Edit. Harcourt S.A
- Brooks, R.(2015). *Internal service quality*. Nuew Yersey. USA: Internacional Bradford
- Buendía, P. (2018). *Public Works Management and Control Processes*. NY. USA Inter-American Development Bank

- Calero, J. (2016), *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el Año 2015* (tesis de maestría) por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Ceja, G. (2016). *La Calidad de los servicios asistenciales* (8va. ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chueca, P. (2018). *The Public Works Administration*. Bogotá, Colombia. Inter-American Development Bank.
- Donabedian, A. (2019). *La Calidad de la Atención Médica* (2da. Edición) México: Editorial Prensa Mexicana
- Dey, C. (2018). *The Quality of Health in Latin America*: Geneva. Switzerland: World Health Organization. Recuperado de: https://www.who.int/whr/2018/10_Quality_of_Health.1_english.pdf
- Filhow, O. (2016). *The Quality of Health Services*. Geneva. Switzerland: World Health Organization.
- Gil, C. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Tarapoto
- Gil, S. (2005). *La calidad de los servicios hospitalarios*. Pamplona. España: ESCIC Editores. Pamplona. España
- Hayes, B. (2014). *Measuring Customer Satisfaction*. Development and Use of Questionnaires. Wisconsin. USA: ASQC Quality Press
- Hanna, O. (2018). *La Satisfacción como elemento de la calidad*. México: McGraw Hill Internacional.
- Hanlon, B. y Larget, B. (2011). *Samples and Populations*. Recuperado de <http://pages.stat.wisc.edu/~st571-1/03-samples-4.pdf>
- Hernández Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: Mc Grill Hill Editores.
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para la mejora de la calidad de atención al usuario del GADM Babahoyo* (artículo científico) por la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador.
- Jiménez, P. (2017). *Quality control of public services*. New York, USA: Inter-American Development Bank

- Johnson, M., Anderson, E y Fornell, C. (2015). *Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework*. Chicago. USA: SC Jhonson College of Business
- López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto* (tesis de doctorado) por la Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto
- Lampard, K. (2016). *The quality of health services*. New York USA Chamber of Construction of the United States of North America.
- Mesarina, P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015* (artículo científico) Universidad César Vallejo. Revista UCV - Scientia 8(2), 2016. Recuperado de: <http://ucv.edu.pe/1030-Texto%20del%20artículo-3388-2-10-20171114.pdf>
- Ministerio de Salud – MINSA (2016). Plan Estratégico Sectorial Multianual 2016-2021. Lima. Perú: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto del MINSA
- Ministerio de Salud – MINSA (2020). *Informe sobre cumplimiento de metas de indicadores consignados en el PESEM*. Lima. Perú: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto del MINSA
- Ministerio de Salud – MINSA (2018). *Sistema de gestión de salud* Lima. Perú: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto del MINSA
- Organización Mundial de la Salud (2018). *The Quality in Public Management of Health Establishments: Report year 2017*. Geneva. Switzerland. Recuperado de: https://www.who.int/whr/2018/whr10_english.pdf
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (2015). Conceptual Model of Service Quality an its implications for future research. Edition American Marketing Association. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/1251430.pdf>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash* (Tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo. Ancash. Perú
- Pizarro, K. (2018). *Gestión del Programa “SaludPol” y su relación con la calidad del servicio al usuario en la Unidad Policial PNP Moyobamba, año 2017* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto

- Pimentel, M y Guimaraes, P. (2016). *Propuesta para mejorar la calidad de los servicios que oferta la Administración Zonal Calderón a los usuarios* (tesis de maestría) por la Universidad Central del Ecuador.
- Plascencia, K. (2018). *Health services administration*. Colombia: Inter-American Development Bank
- Podesta, L. y Macedo K. (2018). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017* (Artículo científico) Universidad San Martín de Porres. Revista Horizonte Médico. Vol.18 N° 3. Lima. Perú. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000300008
- Ríos, C. y Barreto, A. (2016). *“Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo* (artículo científico) Universidad de Ciencias Aplicadas. Colombia. Recuperado de: <https://rhttps://revistas.udca.edu.co/index.php/ruadc/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- Saavedra, V. (2016). *The Approaches to Development Planning*. Washington. USA: World Bank
- Samaniego, D. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú
- Santos, K. y Yanccehuallpa, A. (2019), *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018* (artículo científico) Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco. Perú
- Schonke, C (2017) *La Calidad como Atribución Causal*. New York. USA: Edition American Marketing Association.
- Siadén, Q. (2016). *Calidad de atención en la consulta externa del hospital de San Juan de Lurigancho, 2016* (artículo científico) Universidad San Martín de Porres. Revista Campus Año 7. N° 23. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2613/SIADEN_QI.pdf;jsessionid=188255056FA0CBFDBD72ED2C4F7BBBCA?sequence=1

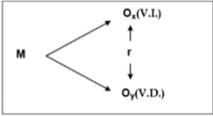
- Temes, J. y Mengibar, M. (2014). *Gestión Hospitalaria* (5ta. Edición) . Editorial Mc Graw Hill. España.
- Thompson, Y. (2013). *Satisfaction of public services*. Washington DC. USA: World Bank.
- Yepes, M., Ricuarte, M y Jurado, D. (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia*. (Artículo científico). Universidad de Nariño. Pasto, Colombia. Revista Universidad y Salud. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------|---|---|------------------------------|---|--------------------|
| Gestión administrativa | Conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo” (López, 2016; p.9) | Valoración de la gestión administrativa desde los sistemas funcionales, administrativos y de control en la Municipalidad Distrital de Rumisapa. | Sistemas funcionales | <ul style="list-style-type: none"> - Funciones según el PDC - Funciones según el PEI - Funciones según el Presupuesto Institucional | Ordinal |
| | | | Sistema administrativos | <ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento estratégico - Presupuesto Público - Inversión pública - Gestión de recursos humanos - Gestión de las contrataciones - Tesorería - Contabilidad | |
| | | | Sistemas de control | <ul style="list-style-type: none"> - Auditorías internas - Auditorías externas | |
| Calidad del servicio | Evaluación de cumplimiento si el servicio cumple con los fines que tiene previsto. Gutiérrez, 2015; p.53) | Determinación de la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Rumisapa, desde los servicios públicos, los programas sociales y la gestión del desarrollo local, medido mediante una encuesta dirigido a trabajadores municipales, sociedad civil organizada del distrito y proveedores municipales. | Servicios públicos | <ul style="list-style-type: none"> - Agua y desagüe - Limpieza pública - Licencias y trámites | Ordinal |
| | | | Programas sociales | <ul style="list-style-type: none"> - Programa de Vaso de Leche - DEMUNA - Servicios de salud - Servicios educativos | |
| | | | Gestión del desarrollo local | <ul style="list-style-type: none"> - Mercados - Transporte público - Gestión de proyectos - Gestión ambiental - Servicio de apoyo a actividades productivas | |

Anexo 2: Matriz de consistencia

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|-----------|-------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|--------------------|------------------------------|
| <p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020?</p> <p>Problemas específicos: PE1 ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020?. PE2 ¿Cómo es la Gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, año 2020? PE3 ¿Cuál es la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, año 2020?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020.</p> <p>Objetivos específicos OE1: Establecer la relación entre las dimensiones de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020. OE2: Identificar como bienes la Gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020. OE3: Identificar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020.</p> | <p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H1: Existe relación significativa entre las dimensiones de la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020. H2: La Gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, año 2020, es buena. H3: La calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020, es buena.</p> | <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario de encuesta</p> | | | | | | | | | | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | | | | | | | | | | |
|  <p>Dónde: M=Muestra de la investigación. OX=Variable independiente: Gestión administrativa. OY=Variable dependiente: Calidad del servicio. R=Relación.</p> | <p>Población 62 personas, de los cuales 25 corresponden a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, en donde se incluye al Alcalde y regidores, y el restante corresponden a Miembros del Consejo de Coordinación Local – CCL, Representantes de la Sociedad Civil.</p> <p>Muestra 50 personas.</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td>Sistemas funcionales</td> </tr> <tr> <td>Sistemas administrativos</td> </tr> <tr> <td>Sistema de control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad servicio</td> <td>Servicios públicos</td> </tr> <tr> <td>Programas sociales</td> </tr> <tr> <td>Gestión del desarrollo local</td> </tr> </tbody> </table> | | Variables | Dimensiones | Gestión administrativa | Sistemas funcionales | Sistemas administrativos | Sistema de control | Calidad servicio | Servicios públicos | Programas sociales | Gestión del desarrollo local |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | | |
| Gestión administrativa | Sistemas funcionales | | | | | | | | | | | | |
| | Sistemas administrativos | | | | | | | | | | | | |
| | Sistema de control | | | | | | | | | | | | |
| Calidad servicio | Servicios públicos | | | | | | | | | | | | |
| | Programas sociales | | | | | | | | | | | | |
| | Gestión del desarrollo local | | | | | | | | | | | | |

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos (Instrumento 1)

Cuestionario de encuesta variable gestion administrativa

Elaborado sobre los contenidos de: López, E (2016). Teoría General del Estado

Tipo de trabajador: Gerente () Autoridad () Otro ()

Tiempo en la entidad: _____ Sexo: _____ Edad : _____ Fecha : _____

Instrucciones:

La presente constituye una encuesta para recoger percepciones sobre la gestión administrativa y los servicios públicos de la Municipalidad distrital de Rumisapa.

Se solicita responder las preguntas con sinceridad, pues la presente es un estudio de investigación, su finalidad es académica, y no involucra ningún proceso de control gubernamental y ni de evaluación de desempeño laboral.

La escala de valoración para cada ítem es el siguiente:

1=Muy malo 2= Malo 3= Regula 4= Bueno 5= Muy bueno

| Dimensión: Sistemas funcionales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Cuál es su evaluación de la incorporación de las funciones (salud, educación, saneamiento, agricultura, ambiente, etc) en el Plan de Desarrollo Concertado según las necesidades de la población? | | | | | |
| 2. ¿Cuál es su evaluación de la incorporación de las funciones (salud, educación, saneamiento, agricultura, ambiente, etc) en el Plan Estratégico Institucional según las necesidades de la población? | | | | | |
| 3. ¿Cuál es su evaluación de la incorporación de las funciones (salud, educación, saneamiento, agricultura, ambiente, etc) en el Presupuesto Institucional según las necesidades de la población? | | | | | |
| Dimensión: Sistemas administrativos | | | | | |
| 4. ¿Cuál es la evaluación del sistema de planeamiento estratégico en la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 5. ¿Cuál es la evaluación de los procedimientos de ejecución del presupuesto público en la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 6. ¿Cuál es la evaluación del sistema de inversión pública en la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 7. ¿Cuál es la evaluación de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 8. ¿Cuál es la evaluación de la gestión de las contrataciones en la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 9. ¿Cuál es su evaluación del sistema de planeamiento estratégico en la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 10. ¿Cuál es su evaluación del sistema tesorería en la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 11. ¿Cuál es su evaluación del sistema contabilidad en la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| Dimensión: Sistemas de control | | | | | |
| 12. ¿Cuál es su evaluación del sistema de control interno en la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 13. ¿Cuál es su evaluación de las auditorías internas en la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 14. ¿Cuál es su evaluación de las auditorías externas en la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |

Instrumento de recolección de datos (Instrumento 2)

Cuestionario de encuesta variable calidad de servicios

Elaborado sobre los contenidos de: Ríos. N. (2015). El Gobierno Municipal: Procesos y Dimensiones para el desarrollo local.

Tipo de trabajador : Gerente () Autoridad () Otro ()

Tiempo en la entidad: _____ Sexo: _____ Edad : _____ Fecha : _____

Instrucciones:

La presente constituye una encuesta para recoger percepciones sobre la gestión administrativa y los servicios públicos de la Municipalidad distrital de Rumisapa.

Se solicita responder las preguntas con sinceridad, pues la presente es un estudio de investigación, su finalidad es académica y no involucra ningún proceso de control gubernamental y ni de evaluación de desempeño laboral.

La escala de valoración para cada ítem es el siguiente:

1=Muy malo 2= Malo 3= Regula 4= Bueno 5= Muy bueno

| Dimensión: Servicios públicos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Cuál es su evaluación del servicio de agua potable que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 2. ¿Cuál es su evaluación del servicio de desagüe y alcantarillado (incluye planta de tratamiento de aguas residuales) que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 3. ¿Cuál es su evaluación del servicio de limpieza pública que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 4. ¿Cuál es su evaluación de los servicios de licencias y trámites que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| Dimensión: Programas sociales | | | | | |
| 5. ¿Cuál es su evaluación del programa de vaso de leche que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 6. ¿Cuál es su evaluación del servicio de la DEMUNA que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 7. ¿Cuál es su evaluación de los servicios relacionados con la salud que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 8. ¿Cuál es su evaluación de los servicios relacionados con la educación que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| Dimensión: Gestión del desarrollo local | | | | | |
| 9. ¿Cuál es su evaluación de los servicios asociados al mercado y provisión alimentos que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 10. ¿Cuál es su evaluación de los servicios asociados al transporte público que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 11. ¿Cuál es su evaluación de la gestión de proyectos que lleva a cabo la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 12. ¿Cuál es su evaluación de la gestión ambiental y de los recursos naturales que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |
| 13. ¿Cuál es su evaluación de los servicios asociados al apoyo a actividades productivas que brinda la Municipalidad Distrital de Rumisapa? | | | | | |

Anexo 4: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación
 DRE – San Martín /Especialista en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la Variable Gestión
 Administrativa
 Autor (s) del Instrumento (s) : Br. Alegría Angulo, Jhony

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: Gestión administrativa 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: Gestión administrativa | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión administrativa, 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: Gestión administrativa | | | | | 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: Gestión administrativa | | | | | 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 |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.8**

Tarapoto, 02 de Julio de 2020



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 C.P.P. N° 357054

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto—Docente de Investigación
 DRE – San Martín /Especialista en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la Variable: Calidad del Servicio
 Autor (s) del Instrumento (s) : Br. Alegría Angulo, Jhony

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: Calidad del servicio 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: Calidad del servicio | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Calidad del servicio, 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: Calidad del servicio. | | | | | 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: Calidad del servicio. | | | | | 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 |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 48 | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 02 de Julio de 2020


 Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 CPPS-N° 357054

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *Peña Peña José Luis*
 Institución donde labora : *Zona Registral N° III - Sede Itaybamba*
 Especialidad : *Contador - Maestro en Gestión Pública*
 Instrumento de evaluación : *Cuestionario de la variable Gestión administrativa*
 Autor (s) del instrumento (s) : *Br. Jhony Alegría Angulo*

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: Gestión administrativa 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: Gestión administrativa | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa 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. | | | | | 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: Gestión administrativa | | | | | 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 |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para ser aplicado Tarapoto, 05 de junio de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8


 EPCC, José Luis Peña Peña
 Maestro en Gestión Pública
 Mat. 19-1310

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *Peña Peña José Luis*
 Institución donde labora : *Zona Registral N° III - Sede Moyabamba*
 Especialidad : *Contador - Maestro en Gestión Pública*
 Instrumento de evaluación : *Cuestionario variable: Calidad del Servicio*
 Autor (s) del instrumento (s) : *Br. Jhony Alegría Angulo*

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: Calidad del Servicio 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: Calidad del Servicio | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad del Servicio 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. | | | | | 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: Calidad del Servicio | | | | | 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 |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para ser aplicado.

Tarapoto, 05 de junio de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

[Firma]
 CPCC José Luis Peña Peña
 Maestro en Gestión Pública
 Mat. 19-1310

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Pérez Corrales Juliet Dianita
 Institución donde labora : Zona Registral N° III-Sede Moyobamba/ SUNARP
 Especialidad : Especialista en control administrativo.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable Gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jhony Alegria Angulo

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: Gestión administrativa 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: Gestión administrativa | | | X | | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa 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. | | | | | 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: Gestión administrativa | | | | | 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 |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para ser aplicado

Tarapoto, 08 de junio de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Mg. Juliet D. Pérez Corrales
 Contadora Pública Colegiada
 Matrícula N° 19-1418

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Pérez Corrales Juliet Dianita
 Institución donde labora : Zona Registral N° III-Sede Moyobamba/ SUNARP
 Especialidad : Especialista en control administrativo.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario variable: Calidad del Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jhony Alegría Angulo

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: Calidad del Servicio 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: Calidad del Servicio | | | X | | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad del Servicio 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. | | | | | 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: Calidad del Servicio | | | | | 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 |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 08 de junio de 2020


 Mg. Juliet D. Pérez Corrales
 Contadora Pública Colegiada
 Matrícula N° 15-1418

Anexo 5: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



CONSTANCIA

El que suscribe, Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, deja constancia que:

El señor Abog. Jhony Alegria Angulo, ha solicitado los permisos y ha procedido a recabar información en esta municipalidad con el objeto de llevar a cabo la investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, año 2020".

En mérito de lo descrito, suscribo la presente, solo con fines académicos y de cumplimiento de requisitos académicos en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo – Tarapoto, no teniendo validez para otros fines.

Rumisapa, 04 de Junio de 2020



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RUMISAPA

Arg. Eugenio S. Gutierrez Davila
GERENTE MUNICIPAL

Anexo 6: Base de datos estadísticos

Índice de confiable confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 53 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| Total | | 53 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad para la totalidad de la data

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,871 | 53 |

Estadísticas de fiabilidad para la variable gestión administrativa

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,865 | 53 |

Estadísticas de fiabilidad para la variable calidad del servicio

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,889 | 53 |

| Ficha N° | Variable 1: Gestión administrativa | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|------------------------------------|---------|---------|--------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------------------------|----------|
| | v1d1: Sistemas funcionales | | | v1d2: Sistemas administrativos | | | | | | | | | Sv1d2: Sistemas de control | |
| | Preg. 1 | Preg. 2 | Preg. 3 | Preg. 4 | Preg. 5 | Preg. 6 | Preg. 7 | Preg. 8 | Preg. 9 | Preg. 10 | Preg. 11 | Preg. 12 | Preg. 13 | Preg. 14 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 13 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 22 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 39 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 43 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 44 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 46 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |

| Variable 2: Calidad de servicios | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|---------|---------|---------|--------------------------|---------|---------|---------|------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| v1d2: Servicios públicos | | | | v2d2: Programas sociales | | | | v2d3: Gestión del desarrollo local | | | | |
| Preg. 1 | Preg. 2 | Preg. 3 | Preg. 4 | Preg. 5 | Preg. 6 | Preg. 7 | Preg. 8 | Preg. 9 | Preg. 10 | Preg. 11 | Preg. 12 | Preg. 13 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |