



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y calidad del servicio público en la  
Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021

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

**AUTOR:**

López Tuesta, Rody Zeín (ORCID: [0000-0002-6019-9950](https://orcid.org/0000-0002-6019-9950))

**ASESOR:**

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: [0000-0001-6574-2759](https://orcid.org/0000-0001-6574-2759))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A mis padres Héctor Severo y María Leonila, quienes en vida me brindaron su apoyo moral; a mis hijos Amanda Sofhía, Jimena Esmeralda y Max Héctor, quienes a sus cortas edades me dan fortaleza para seguir adelante en este proyecto de formación profesional, a mi hermano Limber Alberto, por su preocupación constante y a Norith por su apoyo incondicional en todo momento.

Zeín

## Agradecimiento

A los docentes y compañeros del programa académico de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, que día a día, al compartir sus conocimientos y sus experiencias concernientes a gestión pública han retroalimentado mis conocimientos, por ende, se abre un abanico de oportunidades donde se puede ejercer con decencia y docencia lo aprendido al servicio de los ciudadanos.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>15</b>
<b>3.2. Variables y Operacionalización.....</b>	<b>15</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>15</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>16</b>
<b>3.5. Procedimientos.....</b>	<b>19</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos.....</b>	<b>19</b>
<b>3.7. Aspectos éticos.....</b>	<b>19</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>36</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Validez de los instrumentos de parte los expertos.....	177
<b>Tabla 2</b>	Empleo del coeficiente de Alfa de Cronbach .....	188
<b>Tabla 3</b>	Encuestas piloto (10) para aplicar en las variables de estudio .....	188
<b>Tabla 4</b>	Alfa de Cronbach de la variable gestión administrativa.....	188
<b>Tabla 5</b>	Alfa de Cronbach de la variable calidad del servicio .....	199
<b>Tabla 6</b>	Relación entre la dimensión planeación y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.....	21..21
<b>Tabla 7</b>	Relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.....	222
<b>Tabla 8</b>	Relación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021 .....	233
<b>Tabla 9</b>	Relación entre la dimensión control y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.....	244
<b>Tabla 10</b>	Relación entre gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.....	255

## Resumen

La investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021. Dicha investigación fue tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal, porque se determinó la relación entre las variables de estudio. La población de estudio estuvo conformada por 30 funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta, usando como instrumento el cuestionario, conformado por 32 preguntas; previamente se demostró la validez y la confiabilidad, mediante el juicio de expertos y el Alfa de Cronbach, respectivamente. Para las variables, los instrumentos se graduaron en la escala de Likert. La demostración de la hipótesis se realizó con el estadístico de correlación de Rho de Spearman, obteniéndose como resultado final una correlación positiva alta de 0.600, entre las variables, con un valor de significancia de 0.000 siendo este menor a  $< 0.005$ , en la que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo así que existe una correlación entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.

**Palabras clave:** Gestión pública, calidad de servicio, gestión administrativa

## **Abstract**

The general objective of the research was to establish the relationship between administrative management and the quality of public service in the Provincial Municipality of Moyobamba, 2021. Said research was applied type, with a quantitative approach, correlational level, non-experimental cross-sectional design , because the relationship between the study variables was determined. The study population consisted of 30 officials and servants of the Provincial Municipality of Moyobamba, with a sample of 100% of the population. Data were collected through the survey technique, using the questionnaire, consisting of 32 questions, as an instrument; previously, validity and reliability were demonstrated through expert judgment and Cronbach's Alpha, respectively. For the variables, the instruments were graded on the Likert scale. hypothesis testing was performed with Spearman's rho correlation, which resulted in a high positive correlation of 0.600 between administrative management and the quality of public service, with a significance value of 0.000, this being less than  $<0.005$ , in which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, thus concluding that there is a correlation between the variables administrative management and quality of public service in the Provincial Municipality of Moyobamba, 2021.

**Keywords:** Public management, quality of service, administrative management.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La gestión administrativa en sus diversos ámbitos de niveles de gobierno se ha transformado en la actualidad en uno de los argumentos de mayor auge, sobre todo en los procesos de reforma del Estado, definiéndose como un conjunto de acciones debidamente planificadas, organizadas que permiten ejecutar y controlar actividades las cuales deben estar integradas en un periodo determinado. La gestión administrativa se ha caracterizado por ser un conjunto de acciones planificadas que busca el mejor desempeño de una organización, facilitando en todo momento información clara y precisa para los gerentes en todos los niveles, lo que les permitirá tomar decisiones significativas en beneficio de la organización.

En nuestro país, podemos mencionar que las municipalidades en relación con lo señalado en la Ley Orgánica de Municipalidades (2003), vienen siendo consideradas “órganos de gobierno local, que mantienen organizados al vecindario dentro de su espacio territorial” (p.7), es decir son instituciones que se encargan de iniciar el progreso local, ofreciendo servicios públicos básicos supliendo así las necesidades del poblador que habita en el ámbito de su territorio, por ende, las municipalidades deberán optar por implementar medidas orientadas a la mejora continua, para poder adaptarse a los cambios globales, tanto en el ámbito económico, social y tecnológico; para esto Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (2007) establece que los gobiernos locales disponen de un conjunto de sistemas administrativos (p.8), integrados mediante procesos, procedimientos, normas, lineamientos y directivas.

En cuanto al comportamiento humano la satisfacción y confianza recibida por parte los funcionarios y servidores públicos se encuentran sujeto a los acuerdos en las gestiones administrativas que se presentan en las municipalidades distritales y provinciales de la región San Martín, son retos grandes, puesto que existe discrepancia en la mayoría de ellas, evidenciándose procesos de revocatorias o denuncias hacia la autoridad edil o en su defecto a los funcionarios responsable del área, por ello dada la coyuntura actual este comportamiento debe ser tratado con mucha minuciosidad.

Dentro de este orden de ideas la Municipalidad Provincial de Moyobamba, de acuerdo con lo antes expuesto, y como órgano de gobierno local, el cual pertenece al sector público, cuyo propósito es promover el desarrollo territorial, mediante la prestación de servicios, de manera amigable y sostenible con el medio ambiente; también podemos mencionar que se encarga de velar por el desarrollo provincial, significa que la estructura organizativa y la capacidad de atención de necesidades se extiende en todo el ámbito de la provincia de manera integral, conformada por cinco (5) municipalidades a nivel distrital, las cuales presentan necesidades particulares en cada uno de sus diferentes ámbitos.

Por otro lado podemos mencionar que no se han implementado políticas de evaluación respecto al progreso de la gestión administrativa, lo que implica que no se ha previsto la implementación de acciones de mejoras, y así poder cumplir como órgano de gobierno local con la atención de diferentes necesidades relacionados a la prestación de servicios públicos municipales; por otro lado se evidencia que no se ha logrado tomar medidas que le permita a la entidad estar acorde con los lineamientos didácticos de la modernización del Estado, Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, (2013), la cual indica que el propósito es obtener más niveles de eficacia y cuyo efecto de ello es contar con una mejor atención de las necesidades del ciudadano de a pie. (p.6).

En lo que corresponde a la planeación institucional, el gobierno local de Moyobamba no dispone de planes institucionales debidamente actualizados según la normativa y no han sido socializados por los servidores y funcionarios que laboran en la institución, dichos documentos de gestión para la planeación estratégica institucional, no se articulan con las actividades operativas de las unidades orgánicas de la institución, afectando directamente en el accionar de los trabajadores de la entidad, de ellas, las unidades orgánicas actualmente se evidencia su función de manera aislada, conllevando a cometer altos niveles de error, por ende afecta los logros de las metas institucionales planteados.

Con relación a la organización institucional, se observa falencias en los documentos de gestión de la entidad, los mismos que no son actualizados y algunos instrumentos no se han elaborado, en consecuencia no fueron aprobados adecuadamente según la normativa vigente; es por esto que el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la entidad no consiga información relevante actualizada de las diferentes dependencias gerenciales, demostrándose incongruencias entre la información comprendidas en este y las diseñadas en la estructura orgánica, de ello, la Municipalidad Provincial de Moyobamba debe contar con documentos de gestión técnico normativo, donde se organice, planifique, y controle las funciones de las diferentes oficinas de las gerencias, en el marco de la modernización de la gestión pública.

Sobre la dirección cabe decir que en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, los servidores y funcionarios, no cuentan con una adecuada motivación para el desarrollo de sus labores, en muchas ocasiones estos desarrollan sus actividades sólo por cumplimiento del deber y no por el tema de vocación de servicio que los emplace estar al frente de una determinada oficina que brinde las condiciones de brindar un buen servicio; sucede pues que la comunicación entre las diferente unidades orgánicas no se desarrollan asertivamente; así mismo, se ha evidenciado un deficiente estilo de liderazgo en las diferentes unidades orgánicas, lo que origina cuellos de botella en el normal desenvolvimiento de las funciones de cada uno de los trabajadores al momento de brindar sus servicios al público usuario.

Por otro lado, la dimensión control administrativo, la municipalidad provincial de Moyobamba no tiene definido estándares o lineamientos, que le permita controlar el nivel de desempeño de las funciones que realizan los funcionarios y servidores, es importante mencionar que la entidad al no contar con estándares o instructivos de trabajo definidos que permitan mejorar el desempeño de sus funcionarios y servidores, identificamos que no se cuenta con un mínimo aceptable el cual se pueda realizar la comparación del nivel de desempeño, lo que conlleva a dificultar o limitar la adopción de acciones preventivas y correctivas apropiadas con respecto a las desviaciones que se

presentan durante el desarrollo de actividades de parte los funcionarios y servidores, por consiguiente, no se puede realizar una retroalimentación o feedback y así alcanzar una mejora continua de los procesos en la entidad.

Avanzando en nuestro razonamiento y de continuar con la forma como se desarrolla la gestión administrativa en el gobierno local de Moyobamba, se asocia el riesgo de no alcanzar los objetivos que se encuentran planteados en la línea ideológica de la institución, de manera que podría repercutir directamente en el cumplimiento de la apropiada atención en los servicios públicos; esta situación se ha evidenciado en el desarrollo de las audiencias públicas, donde los ciudadanos votantes de la ciudad de Moyobamba muestran su molestia y descontento respecto a la forma que se está desarrollando la actual gestión municipal y sobre todo la atención de los servicios públicos municipales, resultado que al seguimiento de los documentos administrativos dentro de la institución no se estaría desarrollando eficazmente.

Por estas gnosias, el estudio de investigación de este interés, se aprovechará como herramienta que nos permitirá conocer de qué manera la gestión administrativa viene funcionando en la Entidad, y así identificar los nudos críticos que puedan ser objeto de mejora; teniendo en cuenta la realidad problemática resulta necesario formular el problema general de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2021? y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Planeación con la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión organización con la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión dirección con la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión control con la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2021?.

La presente investigación tuvo justificación por **conveniencia**, pues nace como una elección a las dificultades identificadas, es decir, permitirá al responsable de campo considerar recomendaciones e impactos descritos con el propósito de lograr las metas institucionales definidas dentro del sistema de planeamiento de la entidad y así poder aplicar nuevos métodos, estrategias de control relacionadas con el cumplimiento del plan operativo institucional. Además, tuvo **relevancia social**, puesto que el aporte científico, tendrá gran impacto en los servicios públicos municipales brindados por el municipio de Moyobamba, porque mejorará la atención maximizada en los buenos trabajos que se desarrollen dentro de la jurisdicción de la ciudad; de esta manera se estará forjando la mejor calidad de vida de cada ciudadano que vive en la ciudad, por ende, tendremos también que los ciudadanos del campo, pues mejoren sus condiciones de vida.

Además, tuvo **Valor teórico**, basado en escritos e investigaciones actuales de autores que han desarrollado las alternativas científicas de investigación, las mismas que esta tesis de investigación estará guiándose a través de las dimensiones e indicadores. Igualmente, tuvo **implicancia práctica**, dado que la investigación asume como propósito solucionar la problemática que viene atravesando la Municipalidad Provincial de Moyobamba, es decir mejorar el deficiente servicio a través de estrategias basadas en la administración, además permita adoptar medidas y acciones orientadas a contribuir a mejorar la gestión municipal y al proceso de tomar las mejores decisiones; también, en uso racional de los recursos públicos. También tuvo **utilidad metodológica**, se sostiene en autores de metodología científica, quienes contribuirán a concentrar nuevos enfoques de investigación, así como el uso de la técnica e instrumento que pueden ser empleados en investigaciones similares a los que deseen obtener información cuantificable sobre la variable y dimensiones objetos de estudio.

Además, se ha visto por conveniente considerar como objetivo general: establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2021. En cuanto

a los objetivos específicos tenemos: Identificar la relación entre la dimensión planeación y la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2021; Identificar la relación entre la dimensión organización con la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2021. Identificar la relación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2021. Identificar la relación entre la dimensión control y la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2021.

La hipótesis general de la investigación Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021. Las hipótesis específicas: Existe relación entre la dimensión planeación y la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2021. Existe relación entre la dimensión organización digital y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021. Existe relación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021. Existe relación entre la dimensión control y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Mendoza, A. (2019). *Gestión Administrativa en Facultades Académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, Santa Cruz*, Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, (artículo científico). El tipo es transversal y descriptiva, el diseño no experimental, población estuvo concentrada en las facultades académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, la muestra estuvo comprendida por 205 funcionarios la técnica encuesta, el instrumento el cuestionario, las conclusiones; se puede concluir que gran parte de los evaluados consideran que la gestión administrativa, como también los procedimientos y procesos de la documentación actualizados y la rapidez y prontitud que se le aplica a los diferentes trámites dentro las facultades académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno son insuficientes, y cuando se exterioriza algún problema administrativo y/o organizacional el recurso que se le propone para solución es regular.

Además, Espinoza, J. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015, (tesis maestría)*. Quevedo Ecuador, se cuenta con un tipo de investigación descriptivo, de enfoque cuantitativo ,con análisis correlacional, y diseño no experimental, se cuenta con una muestra de 380 empleados de una población de 7535 empleados, cuyo muestreo fue no probabilístico, como instrumento se cuenta con el cuestionario y la técnica aplicada fue la encuesta, las conclusiones a las que llegó el autor fue que el 46% de los clientes se encuentran contentos con la atención, mientras que un 36 % no se encuentran contentos, pues el servicio ofertado no está satisfaciendo las necesidades del usuario; así mismo tenemos un 27% que también se encuentra descontento, pues la atención al cliente es extremadamente inconclusa ya que el personal administrativo es deficiente en cantidad y atención; por otro lado se cuenta con una segunda conclusión, en la que la relación es directa entre la atención al cliente y el trato que brinda la parte administrativa, esto mostrado en cálculos donde si existe buena atención por parte el administrador y sus trabajadores, y el cliente se irá satisfecho.

Igualmente, Rojas. J. (2015). *Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad*, (tesis de maestría). Universidad de Chile. Chile. Se cuenta con un tipo de investigación aplicada, de forma descriptiva, con análisis cuantitativo, diseño no experimental, con corte transversal, la población considerada era de 340 usuarios, muestreo probabilístico, los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios y la técnica utilizada fueron las encuestas, las conclusiones determinadas arrojan un resultado bastante aceptable, por lo que el modelo planteado ayudará a las demás entidades a mantener la confianza en los resultados que se desea obtener, siendo este que se encuentra en satisfacción del ciudadano bastante alto por la atención brindada por la parte administrativa de la entidad.

Basantes, S.,(2014). *Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador*, (artículo científico). Se cuenta con un tipo de Investigación Exploratoria, Descriptiva, Correlacional, con diseño no experimental, cuya población es de 8520 usuarios, se cuenta con muestra de 426 usuarios que visitan por diferentes trámites, como instrumentos se cuenta con el cuestionario y la guía de entrevista, la técnica empleada fueron la encuesta, entrevista y la observación, las conclusiones a las que llegó el autor fue que los usuarios manifiestan que el servicio y la atención que obtuvieron fue regular por lo que se difiere que la atención y buen trato al ciudadano no es la más adecuada por lo que los administradores de la empresa y sus orientadores no están cumpliendo a cabalidad sus funciones, repercutiendo en la insatisfacción del usuario.

Cómo dice Del Salto, R. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*, (artículo científico). Universidad Central de Ecuador. Ecuador. Contamos con un tipo de investigación de manera observacional, diseño epidemiológico, analítico, y de corte transversal, explicativo, con un enfoque cuantitativo, la muestra fue conformada de 391 personas de un total de población de 4822 usuarios, cuyo muestreo fue

probabilístico, la técnica aplicada estuvo relacionado con la encuesta y se empleó como instrumento el cuestionario; así mismo concluye que cuando el administrador brinda una mala atención o este no sienta brindar sus servicios de manera adecuada, la insatisfacción en el usuario será evidente, haciéndose notar de inmediato y comunicando a los inmediatos superiores sobre la molestia encontrada, un 92.10% tiene una complacencia con respecto de la atención IC95%: 88,97% - 94,36%, también se observa, que al darse una buena capacitación al personal que labora en atención al usuarios y se les explica el verdadero significado del saber dar trato a las personas, estos corresponden de buena manera, encontrándose una respuesta de satisfacción en el usuario y la transmisión hacia los demás.

Luego Ñañez, O. (2017). *Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016, Azángaro y Chocos – Lima, 2016*, (artículo científico), Universidad César Vallejo. Lima. Contamos con una indagación de tipo básica, diseño no experimental, investigación transversal descriptivo comparativo y de enfoque cuantitativo; la población está conformada por trabajadores de las municipalidades entre Azángaro y Chocos – Lima, se cuenta con muestra del tipo censal, describiendo su composición y análisis en dos tipos de fuentes, las mismas que se encuentran constituida por colabores institucionales en número de 32 de cada una de las entidades, se empleó la encuesta como técnica de investigación y los instrumentos fueron los cuestionarios. se concluye que entre ambas municipalidades hay evidencia de grandes diferencias respecto a la gestión administrativa, lo que quiere decir que nuestro problema es del orden direccional, pero llama la atención que los documentos de gestión respecto al orden planeación existe correlación.

Además, para Morales, C.; Tarazona, D. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba – periodo 2015*, (artículo científico), Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Se cuenta investigación aplicada, porque el diseño fue correlacional, la población en estudio data de 630 usuarios de la Municipalidad Distrital de Churubamba, la muestra, se empleó muestreo no probabilístico, técnicas empleadas fueron

la encuesta, observación directa y los cuestionarios y las observaciones se emplearon como instrumentos; concluyendo en lo siguiente: La eficacia y la eficiencia de los trabajadores en la entidad y la satisfacción del usuario se debe a que el documento de gestión en el orden de planificación es de vital importancia, por tanto los resultados son positivos en la Municipalidad Distrital de Churubamba.

Por su parte Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018*, (artículo científico). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. El tipo de investigación fue aplicada, diseño transversal, como población se cuenta con 40 colaboradores que forman parte de la Municipalidad Distrital de Chancay, la muestra se constituyó por el total de la población, como técnica empleada se tiene la encuesta y los instrumentos aplicados fue el cuestionario; la investigación concluye que en la Municipalidad Distrital de Chancay se está brindando un servicio de calidad regular y que estos debe mejorarse por el bienestar y salubridad del ciudadano, pues ven con buenos ojos la gestión que se está desarrollando en bienestar del mismo pueblo.

Sin embargo, Zárate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*, (artículo científico). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Se empleó una metodología aplicada, investigación tipo cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo – correlacional, transversal, se cuenta con una población de 73 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, considerando una muestra del 100 % de la población para el análisis de las variables, las técnicas empleadas fueron la observación, encuesta y la entrevista personal como los instrumentos aplicados; se estableció como conclusión la existencia de una atención positiva moderada, en donde el usuario manifiesta su contentamiento con la calidad de la atención recibida y por supuesto por la brindada por la gestión administrativa de la entidad, por tanto se asevera la relación positiva entre ambas variables.

Igualmente, Alegría, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020*, (artículo científico). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Se cuenta investigación básica, diseño no experimental, transversal, descriptivo simple y correlacional; cuya población es de 62 colaboradores, 25 corresponden a colaboradores de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, la muestra fue igual a 53 personas, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, el autor concluye que existe calidad de atención en los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Rumisapa, pues los usuarios se encuentran mayormente contentos por la atención esperada por parte los trabajadores de la entidad, la misma que estas se encuentran capacitados en todos los términos de los documentos de gestión administrativa.

García, R. (2021), *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*, (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. El tipo de indagación fue básica, estructura del diseño no experimental, transversal; constituyéndose por 30 Licenciados en Enfermería que trabajan en dicho nosocomio, el análisis de la muestra consintió en su totalidad por la población, como técnica de investigación se empleó la encuesta y como instrumento se cuenta con el cuestionario; se dictamina que existen entre ambas variables relación directa, pues los pacientes y usuarios del hospital han mostrado completa satisfacción por el servicio brindado por los licenciados de enfermería, y, que estos a su vez han mostrado sensibilidad humana frente a los padecimientos que muestran los pacientes y usuarios, de ello e desprende que la satisfacción de los pacientes es porque los servicios brindados en el hospital es la óptima, caso contrario sería que aun pésimo trato, los pacientes se encontrarían en estado calamitoso.

Entre las teorías asociadas con la variable de la gestión administrativa; según el autor Chiavenato (2005), define a la gestión administrativa como un elemento mucho más allá que proyectar, establecer, administrar y controlar; involucra de forma asertiva resolver y tomar operaciones que conlleven a mejorar la atención

mediante la implementación con materiales adecuados y modernos, financiamiento de presupuestos para mejora el área de atención y capacitación humana a los servidores y funcionarios; de esta manera se podrá llegar a las metas y propósitos enmarcando con liderazgo y dirigiendo cada una de las diligencias rescatadas por todos los niveles de la organización” (p.8 y p.9).

Igualmente, Arquinego (2014), indica que la gestión administrativa es la que de manera positiva influye a la administración. Precizando que la persona que desempeña la acción de una administración pública dentro de un país o desarrolla actividades concernientes a la administración en una empresa pública o privada y para desempeñar las funciones administrativas, es de vital importancia que los operadores ostenten comprensión adecuado en la administración, vale indicar, convendrán estar al tanto la conducción correcta para la cautelar los recursos propios, así mismo tendrá mayor importancia el talento humano, desarrollando así fundamentalmente el énfasis en satisfacer el las necesidades del mismo trabajador y de la satisfacción del ciudadano (p.49).

En cuanto a la dimensión Planeación, para los autores Armijo y Rivadeneira (2021) es una “herramienta que permite establecer orientación y gestiones a realizar para alcanzar las metas previstas”, del mismo modo para Marcillo (2016) define la planeación como el “sumario administrativo para desarrollar y conservar la correspondencia transcendental entre las metas y las capacidades de formación”. También, Münch (2014) citado por Cabanillas (2021) señala que “la importante ocupación de la organización es la de brindar facilidades a los funcionamientos y procedimientos de las instituciones y que estos cada vez sean más escuetos, se establecen en la organización las diferentes variables en áreas funcionales; las condiciones y las categorías para conseguir los fines de la institución es el orden, los procedimientos, sistemas, así como las pautas y técnicas para ejecutar lo encomendado”.

Para Jame y John (2011) indica que “los grupos organizados poseen el transcendental compromiso de alcanzar un trabajo fuerte” (p.26). De acuerdo a Robbins y Coulter, (2014), citado por Flores (2014), sostiene el concepto que

la organización de las personas como el desempeñar la labor administrativo tiene como propósito clasificar y constituir la labor efectuando con lo señalado por las organizaciones. Según Luna (2014) citado por Flores (2014) manifiesta que la dimensión del direccionamiento es la pieza esencial para una administración, con ello este período del proceso administrativo se manifiesta como líder e induce, dirige, ejecuta e implementa toda la estructura de una gestión administrativa, de esta manera el usuario queda enteramente satisfecho; así mismo manifiesta que la dirección hace que el director informe día con día a individuos y grupos organizados con la finalidad de mantener únicamente la relación interpersonal. Los autores manifiestan que la función de control contiene actividades que los administradores realizan para garantizar que todo el proceso de lo planeado tenga resultados exitosos.

En tanto a la segunda variable de estudio, para Izquierdo (2021), la calidad de servicio, es un concepto muy estudiado por diferentes autores, muchos de ellos abordan la calidad desde un punto de vista de la fabricación de los bienes, producidos en procesos automatizados. Grande (2019), citado por Cabanillas (2021), menciona que de manera o sin miedo a la equivocaciones, las empresas deben brindar el mejor servicio, enfocándose el mismo a que se otorgue confianza y se llegue a cumplir con el objetivo, de esta manera se podría indicar que la fiabilidad y satisfacción del usuario debe darse de calidad en el momento preciso

Igualmente, Gaffar (2018), indica de manera contundente que la eficacia del servicio cuenta con un trato directo con la complacencia del usuario. Por otro lado, Alarcón citado por Alfaro (2021), sostiene que la eficacia del servicio hace referencia a la divergencia entre la complacencia descubierta por parte del usuario y lo deseable del servicio.

Aldana y Piña, (2017) argumenta, que la confianza que brinda una empresa o un grupo organizado muestra la destreza y habilidad para satisfacer las necesidades de los usuarios, de esta manera poder cumplir con los objetivos

planteados precisando que el servicio prestado sea de lo más segura y precisa a la hora de darse las prestaciones.

González, (2015), citado por Flores (2014), indica: “El administrador debe asegurar un buen trato a sus clientes, garantizando la satisfacción del usuario y brindando el mejor trato servicial por parte el trabajador; de esta manera el cliente debe manifestar su confianza al que le brindo la atención”. Aldana y Piña, (2017) indican que la seguridad que brinda el administrador reside en la comprensión y preparación que sostienen los servidores para administrar espléndidamente la atención, de esta manera se podrá discernir que, si el cliente está satisfecho, es porque se ha cumplido a cabalidad las instrucciones para el buen trato del usuario.

Respecto a la dimensión empatía Rivera (2017), citado por citado por Flores (2014), manifiesta que es el trato cuidadoso e individualizado que se debe brindar al cliente, de esta manera poder conocer las exigencias que cada cliente pueda ostentar y conocer lo que realmente desea, con ello se brindara la mayor confianza y garantizara al usuario la satisfacción la sensación valorativa al trato diferenciado que se pueda otorgar.

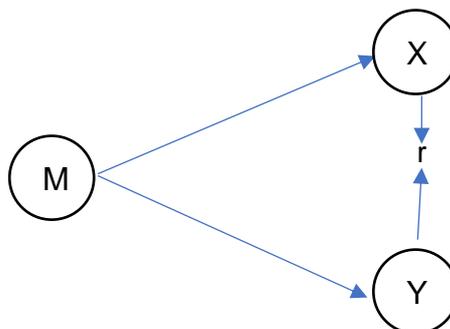
Cabanillas (2021), sostiene que la tangibilidad de bienes muebles e inmuebles deben ser de mejor condición, la misma que el cliente debe en primera instancia tener la percepción del buen servicio puede recibir de parte la empresa, todos estos elementos van influenciar sobre la calidad del servicio que el administrador va ofertar.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de Investigación:** Se cuenta con investigación metodológico, tipo básica, describiéndose conceptualmente con fundamentos basados en las carreras de las ciencias administrativas, afín de aplicar en el perfeccionamiento de análisis de la gestión administrativa (Concytec, 2018).

**Diseño de Investigación:** Se enmarca a un diseño no experimental, descriptivo simple, en este tipo de estudio no se manipula ninguna variable, se muestra la estructura del diseño de la investigación (Concytec, 2018):



M: Muestra

O1: Observación de la variable (X)

O2: Observación de la variable (Y)

r: relación entre las variables X, Y

#### 3.2. Variables y Operacionalización.

**Variable 1:** Gestión administrativa

**Variable 2:** Calidad de servicio público

#### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Conformando un total de 30 servidores y funcionarios públicos, encargadas de las unidades orgánicas administrativas de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

**Criterios de inclusión:** Fueron considerados solo al personal nombrado del régimen laboral Decreto Legislativo N° 276 y régimen laboral Decreto Legislativo N° 1057 Contratación Administrativa de Servicios (CAS) de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

**Criterios de exclusión:** Se ha considerado al personal contratado bajo la modalidad locación de servicios y personal que hace trabajos de campo (Obreros).

**Muestra:** Se ha considerado el 100% de la población, lo que quiere decir se ha considerado a 30 colaboradores entre ellos a los servidores y funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

**Muestreo:** Se desestimó la aplicación del muestreo, pues se optó trabajar con el 100% consistente en los 30 colaboradores de la población instituida por la entidad.

**Unidad de análisis:** Fueron aquellos servidores y funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

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

#### **Técnica.**

La técnica de investigación utilizada para obtener información ha sido la encuesta, constituyéndose lo formulado por cada variable de estudio, para luego realizar el respectivo análisis en función de los objetivos planteados.

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

Arias. (2020), define el cuestionario como un instrumento que se puede aplicar tanto para los estudios experimentales como para los no experimentales y en todos los alcances de la investigación, se utilizó la escala de rango y la descomposición dimensional de cada variable de la investigación para elaborarla y los indicadores que la integran; el

cuestionario empleado en el actual estudio se halla bifurcado en dos partes, la primera concierne a gestión administrativa, en la que consta 16 preguntas en total, 4 preguntas del lado planeamiento, 4 preguntas del lado organización, 4 preguntas del lado dirección y 4 preguntas del lado control; la segunda está definida como calidad de servicio público, la misma que consta de 16 preguntas en total, de las cuales 4 corresponden a dimensiones de fiabilidad, 4 son dimensiones de seguridad, 4 son dimensiones de empatía y 4 son dimensiones de elementos tangibles.

Es importante mencionar que, para medir las variables en cuestión, se empleó la escala de calificación Likert (de 1 a 5) en los siguientes términos: 1=Nunca; 2=Casi Nunca, 3=A veces; 4=Casi Siempre; 5=Siempre.

### **Validez**

El documento interrogatorio fue confirmado por un grupo de profesionales especialistas en sus áreas, quienes evaluaron rigurosamente la relevancia de las herramientas de recopilación de información.

**Tabla 1**

*Validez de los instrumentos de parte los expertos.*

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4.8	Suficiencia
	2	Especialista	4.7	Suficiencia
	3	Especialista	4.3	Suficiencia
Calidad del servicio público	1	Metodólogo	4.8	Suficiencia
	2	Especialista	4.7	Suficiencia
	3	Especialista	4.3	Suficiencia

**Fuente:** Elaboración propia

Los cuestionarios empleados fueron sujetos a un proceso de valoración por profesionales debidamente acreditados en el tema de gestión pública. Las cuales emitieron un resultado porcentual de 92% de coherencia entre los jueces y nos da un indicador 4.60 como promedio, indicándonos que el estudio tiene alta validez.

### **Confiabilidad**

Se estimó realizar la prueba piloto consistente en 10 encuestas (ver tabla 3), los mismos que se llenaron los cuestionarios para ambas variables con información percibida en campo, de esta manera determinar y/o validar la confiabilidad de los recursos empleados, así mismo se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach (ver tabla 2), teniendo en consideración los cuadros de explicación:

**Tabla 2**

*Empleo del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

**Tabla 3**

*Encuestas piloto (10) para aplicar en las variables estudio*

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach de la variable gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	16

**Tabla 5***Alfa de Cronbach de la variable calidad del servicio público*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	16

### **3.5. Procedimientos**

En primer orden identificamos el problema y su análisis de la variable gestión administrativa, en segundo orden realizamos el planteamiento del problema general de la investigación, en tercer lugar se empleó el instrumento, es decir la guía de análisis documental recopilado, en cuarto lugar se examinaron los datos recopilados, en quinto lugar se entabla la discusión de los datos obtenidos y se enfoca a consolidar las posibles soluciones a los objetivos generales y específicos del problema; finalmente y en sexto lugar se esboza las conclusiones y recomendaciones correspondientes al tema, la misma que se hará llegar a la entidad para que este tome las acciones de aplicación de ser pertinente.

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

Se empleo la estadística como ciencia básica para el análisis de la información obtenida en campo, las discusiones de las hipótesis se realizaron tomando en cuenta lo siguiente: se formuló las hipótesis nulas y posibles opciones de indagación, determinaremos el nivel de significancia de las variables o error absoluto, la selección de la información y sometido a la estadística para así determinar los resultados y tomar las decisiones de aceptar o rechazar las hipótesis planteadas respecto a la nula o la alterna.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Basados en los determinados principios:

La beneficencia, como principio busca el deber ético del bien para las personas que participan en una determinada indagación de información, esto con la finalidad de maximizar los beneficios y reducir al mínimo las inseguridades que podrían dañar o causar lesiones en los integrantes.

Vale decir, que los científicos que investigan puedan tener competencia legal íntegramente y que los diseños planteados sean científicamente validados, de esta manera serán promotores de otras investigaciones con otros científicos y busquen siempre el bienestar de la población. (Osorio, 2000)

No-maleficencia, como principio hace referencia al compromiso de no transgredir expresamente daño alguno, es decir no debe manejarse el concepto de agresión de los intereses de un investigador con otro. (Siurana,2010)

Justicia, como principio vela por la pertenencia y correspondencia que le asiste al individuo de alguna manera, (Hincapié, J. Medina, M. 2019)

#### IV. RESULTADOS

##### **Relación entre la dimensión planeación y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.**

**H1:** Existe relación entre la dimensión planeación y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión planeación y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.*

		Dimensión Planeación	Calidad de servicio público
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,651**
		N	30
Calidad de servicio público		Coeficiente de correlación	,651**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

##### **Interpretación:**

De la tabla 6, tabla de valoración Rho Spearman, se analiza que, si existe relación directa, positiva alta entre la dimensión planeación y la calidad del servicio público, así lo indica el coeficiente de correlación  $r=,651$ , por ello mientras mejor se planifica los trabajos y prestación de servicios por parte los colaboradores de la entidad, mejor percepción tendrá los usuarios, por tanto, se tendrá una mejor calidad del servicio al público en la institución, si analizamos en una idea contraria a la ya manifestada, sucederá que si los colaboradores de la entidad no brindan un buen servicio planificando a detalle las metodologías de servicio, los usuarios manifestarán sus descontentamiento, por tanto la atención al público carecerá de calidad.

##### **Relación entre la dimensión organización y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.**

**H2:** Existe relación entre la dimensión Organización y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.*

		Dimensión Organización	Calidad de servicio público
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,510**
	Calidad de servicio público	N	30
		Coeficiente de correlación	,510**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	30

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

### Interpretación

De la tabla 7, tabla de valoración Rho Spearman, se analiza que, si existe relación directa, positiva moderada entre la dimensión organización y la calidad del servicio público, así lo indica el coeficiente de correlación  $r=,510$ , por ello cuando exista mejor organización en los trabajos y prestación de servicios por parte los colaboradores de la entidad, mejor satisfacción tendrá los usuarios, por tanto, se tendrá una mejor calidad del servicio al público en la institución, si analizamos en una idea contraria a la ya manifestada, sucederá que si los colaboradores de la entidad no brindan un buen servicio o no se organizan, los usuarios manifestarán sus descontentamiento, por tanto la atención al público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba carecerá de calidad.

### Relación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.

**H3:** Existe relación entre la dimensión Dirección y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.

**Tabla 8**

*Relación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021*

		Dimensión Dirección	Calidad de servicio público
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,560**
		N	30
Calidad de servicio público		Coeficiente de correlación	,560**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

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

### **Interpretación**

De la tabla 8, tabla de valoración Rho Spearman, se analiza que, si existe relación directa, positiva moderada entre la dimensión dirección y la calidad del servicio público, así lo indica el coeficiente de correlación  $r=,560$ , por ello cuando exista mejor dirección por parte el líder de la institución en los trabajos y prestación de servicios por parte los colaboradores de la entidad, mejor satisfacción tendrá los usuarios, por tanto, se tendrá una mejor calidad del servicio al público en la institución, si analizamos en una idea contraria a la ya manifestada, sucederá que si los colaboradores de la entidad no brindan un buen servicio a consecuencia de la mala dirección del líder, los usuarios manifestarán sus descontentamiento, por tanto la atención al público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba carecerá de calidad.

Esto significa que la relación es positiva, por tanto, la relación entre las variables es directa, por consiguiente, podemos deducir que, si se tiene buen direccionamiento en el trabajo de los servidores y funcionarios públicos, entonces se podrá asegurar la atención de calidad al ciudadano.

### **Relación entre la dimensión control y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.**

**H4.** Existe relación entre la dimensión control y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.

**Tabla 9**

*Relación entre la dimensión control y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021*

		Dimensión Control	Calidad de servicio público
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Control	Sig. (bilateral)	,027
		N	30
		Coeficiente de correlación	,403*
	Calidad de servicio público	Sig. (bilateral)	,027
		N	30

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación

De la tabla 9, tabla de valoración Rho Spearman, se analiza que, si existe relación directa, positiva baja entre la dimensión control y la calidad del servicio público, así lo indica el coeficiente de correlación  $r=,403$ , por ello cuando exista mejor control por parte el líder de la institución en los trabajos y prestación de servicios por parte los colaboradores de la entidad, mejor satisfacción tendrá los usuarios, por tanto, se tendrá una mejor calidad del servicio al público en la institución, si analizamos en una idea contraria a la ya manifestada, sucederá que si los colaboradores de la entidad no brindan un buen servicio a consecuencia del mal control, los usuarios manifestarán sus descontentamiento, por tanto la atención al público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba carecerá de calidad.

### Contrastación de la hipótesis general

**Hi:** Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.

**Ho:** No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.

**Tabla 10**

*Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.*

			Gestión Administrativa	Calidad de servicio público
Rho de	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Spearman	Calidad de servicio público	Coeficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

### Interpretación

De la tabla 10, tabla de valoración Rho Spearman, se analiza que, si existe relación directa, positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público, así lo indica el coeficiente de correlación  $r=,600$ , por ello cuando exista mejor gestión administrativa en la institución los trabajos y prestación de servicios por parte los colaboradores de la entidad, mejor satisfacción tendrá los usuarios, por tanto, se tendrá una mejor calidad del servicio al público en la institución, si analizamos en una idea contraria a la ya manifestada, sucederá que si los colaboradores de la entidad no brindan un buen servicio a consecuencia de la mala gestión administrativa, los usuarios manifestarán sus descontentamiento, por tanto la atención al público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba carecerá de calidad; contando con este análisis, se acepta la hipótesis alternante (H1), reconociendo la hipótesis de la investigación.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al valor de la significancia entre la dimensión planeación y la calidad del servicio público, guarda una relación de calificación directa, positiva alta, pues de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos en la tabla 6, nos indica que, al mejorarse los temas de planificación estratégica en las distintas oficinas de la entidad, este se verá reflejado positivamente en los resultados de la calidad en la atención al público dentro las instalaciones de las oficinas de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Análogamente se cuenta con la semejanza de los resultados basados en la investigación de Zúñiga (2017) “*Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad del estado de Zulia 2018*”, quien manifiesta que los usuarios quedaran satisfechos con la calidad de la atención por parte los trabajadores de la entidad si este muestra un y trabajo planificado, eficiente y eficaz en equipo y a título personal.

Por otro lado, se tiene resultados de la tabla 7, donde la significancia de la dimensión organización muestra una vital importancia por mantener una relación directa, positiva moderada, la misma que nos indica que falta aún y trabajar esta parte para mantener la satisfacción en la calidad de la atención del usuario; este planteamiento concuerda con las investigaciones de Jibaja y Ramírez (2019) “*La Gestión administrativa de la subgerencia de seguridad ciudadana respecto a la calidad del servicio de la unidad de serenazgo en la Municipalidad Distrital de Piura, 2019*”, quienes sustentan que para llegar a cumplir los buenos objetivos de mejora en la atención al público y estas se vean satisfechos y contentos, la organización de los diversos órganos de atención deben estar coordinadas y bien estructuradas, a fin de que a la hora de brindar el servicio, este cuente con el conocimiento absoluto de las personas y funciones que desempeña para brindar con eficiencia las respuestas solicitadas.

Con respecto a la dimensión dirección, podemos indicar la significancia que nos arroja es directa, positiva moderada, con clara indicación que nos falta trabajar mucho, pues el resultado de  $r=0,560$  que muestra la tabla 8, así lo determinaron los operadores de la encuesta, por tanto podemos emplazar a manifestar que

la satisfacción de los usuarios en la calidad de la atención percibida tiene que ver mucho con la figura del líder, entendiéndose este que cuenta con la capacidad de enrumbar los destinos de la buena gestión de la entidad a través de una buena planificación y organización; asimismo concordando con lo señalado por Rondoy (2019) titulado “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao 2019” que señala que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao, se encuentran satisfechos ya que la relación entre la dirección y la calidad de servicio es alta.

La dimensión control y su relación con la calidad de servicio al público es directa, positiva pero baja, así lo demuestra la tabla 9 con resultado  $r=0,403$ , esto nos indica que en la entidad nos falta potenciar la supervisión de control en los trabajadores, esto conlleva a que la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía se encuentre poca satisfecha, por ende, la significancia del resultado es bastante alta. Así mismo corroborando la tesis de investigación con Toscano y Cabezas (2015) “*La gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo*” indica que el control en la atención de brindar un buen servicio al usuario debe darse desde el primer momento de su aplicación, por tanto el control en la planificación, en la organización y en la dirección va dar resultados esperados de mejorar la gestión administrativa por ende mejorara el nivel de satisfacción en el usuario, viéndose resultados favorables en el desarrollo de la comunidad a través de intervención en obras y capacitaciones a todo nivel.

Por último la presente investigación nos permite afirmar según tabla 10, que la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio Público es directa, positiva moderada, porque a medida que mejoremos las dimensiones de planificar, organizar, direccionar y controlar, vamos a cumplir con el objetivo primordial que es la de satisfacer las necesidades primarias del usuario, por tanto tendremos una población satisfecha que vivirá plenamente saludable con las garantías de buen trabajo y buena gestión que le está brindando la

Municipalidad Provincial de Moyobamba; esta investigación concuerda con Rondoy (2019) titulado “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao 2019”, que afirma que la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es alta.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación directa, positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, cuyo valor correlacional es de  $r=0.600$ , con una significancia de 0.000; por lo que podemos afirmar que existirá satisfacción o insatisfacción en el usuario cuando el administrador brinde o no su servicio de calidad, por tanto, se reafirma lo planteado en la hipótesis alternante
- 6.2. La dimensión planeación es el análisis más alto de lo que se ha podido rescatar de la encuesta realizada en campo, pues se tiene una correlación de Rho Spearman de 0.651\*\* , el mismo que indica que existe relación directa, positiva alta entre la dimensión planeación y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba; con ello estamos indicando que el usuario tiene plena satisfacción ya que en la entidad las diversas áreas y/o oficinas brindan un servicio de calidad a consecuencia de contar con planes de trabajo acorde con la necesidad de la gente.
- 6.3. La dimensión organización es el segundo lugar de importancia que se da cuenta el usuario en su respuesta positiva para tener satisfacción en la atención, así lo determina el resultado de Rho Spearman de 0.510\*\* y un nivel de significancia de 0,004, cuya relación entre ambas variables es directa, positiva moderada, por lo que los diversos órganos de atención deben mantener un nivel alto de organización para que se haga frente a las diversas necesidades planteadas por el usuario, así podemos reafirmar lo planteado en la hipótesis alternante.
- 6.4. En tercer orden de importancia se cuenta con la dimensión dirección, puesto que se encamina este resultado más que todo con el comportamiento dl líder, pues este debe tomar las riendas consensuadas y específicas para tener un momento de reflexión y brindar las mejores atenciones a los usuarios y visitantes; esta relación el del tipo directo,

positivo moderado; por lo que, si el líder asume su rol de autoridad, y brinda las mejores atenciones a los usuarios, en correspondencia estamos más que convencidos que el usuario se quedara satisfecho con los trabajos que se vienen desarrollando.

- 6.5. La dimensión especificada por el control se tiene desventaja, puesto que el resultado obtenido según el cuadro de correlación de Rho Spearman 0.403\*\* y un nivel de significancia de 0,027 concluye que la relación es directa, positiva baja, lo que quiere decir es que se tiene que trabajar mucho en esta dimensión, de esta manera se acepta la hipótesis alternante y rechazando la hipótesis nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al Señor alcalde de la Municipalidad Provincial de Moyobamba continuar conservando el rumbo de la gestión administrativa estableciendo criterios de priorización y optimización los recursos públicos y teniendo en cuenta la planificación, las tareas que orientan a mejorar las atenciones tanto entre trabajadores y estos a los usuarios que oferta la entidad.
- 7.2. Al Gerente Municipal, continuar y perfeccionar el rumbo de la gestión administrativa dentro la entidad, empleando y actualizando la información de los procesos pertinentes para conseguir los resultados de mejora en el servicio de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.
- 7.3. Al Gerente Municipal, continuar con los procedimientos de organización entre las gerencias y el personal clave, ya que de ello dependerá los fines últimos de servicio al usuario mediante la visualización del comportamiento del trabajador.
- 7.4. Al Gerente Municipal, mejorar el direccionamiento de la entidad desarrollar acciones que capacitación para mejorar las habilidades gerenciales de los funcionarios y servidores.
- 7.5. Al Gerente Municipal, implementar acciones supervisión y de mejora continua que permita asegurar la calidad del servicio público.

## REFERENCIAS

29158, L. (2007). *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo*.

Aldana, J., & Piña, J. (2017). *Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. Revista Arbitrada Interdisciplinada de Ciencias de La Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Economía, Ciencias Del Agro y Mar y Ciencias Exactas y Aplicadas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062717>

Alegria, A. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52266>

Alfaro, I. (2021). *Registro nacional de proveedores y su influencia en calidad del servicio de la Municipalidad Provincial De Santiago De Chuco,2020*. Trujillo.

Arias, G. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*.

Armijo, V. (2021). *Diseño De Modelo De Planeación Estratégica Para La Empresa Maxicarnes*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54455>

Arquinego, L. (2014). *Etimología de Gestión*. Chile:: Summa.

Basantes, C. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7318>

Bolaños, J., & Bolaños, J. (2013). *MECI y Sistema de Gestión de Calidad: Correspondencia entre MECI y la NTCGP 1000:2009*. México: Editorial Académica Española.

C., B. (2011). *Clima organizacional*. Obtenido de [http://cort.as/v\\_90](http://cort.as/v_90)

Cabanillas, F. (2021). *La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel*. Chiclayo.

- Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia En La Satisfacción Laboral De Los Empleados De La Empresa Pública Municipal De Saneamiento Ambiental De Babahoyo – Emsaba E.P.* Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1827>
- Castañeda, L. (2010). *Manual práctico para la gestión de almacenes.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales\\_AEO.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1)
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* Español.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (2013). *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.* Lima.
- Del Castillo, T., & Del Castillo, C. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la adquisición de bienes y servicios de la constructora Horux SAC, Tarapoto, 2019.* Obtenido de <http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>
- Del Salto, M. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Dulanto, F. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.* Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192>
- Enrique, G. (2014). *Atención al cliente y trámites de consulta al servicio.* Obtenido de <http://ow.ly/Dv6V30fnkXA>
- Espinoza, C. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia Cnt del Cantón el Empalme, Guayas. Periodo 2014 – 2015. Plan Estratégico.* Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1730>
- Flores, R., & Salirrosas, M. (2014). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Usuario en el “Centro de Mejor Atención al Ciudadano” de la Región Callao 2014.* Callao.

- Gaffar, A. (2018). *Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Iza, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el Registro Mercantil de Ambato*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33002>
- Izquierdo, E. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública, Perú*. Perú.
- James L. Gibson, J. (2011). *Organizaciones, Comportamiento, estructura y procesos*. México: McGraw-Hill.
- Jibaja, K., & Ramírez, J. (2019). *La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, 2019*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39940>
- Ley 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima.
- Marcillo, M. (2016). *Planeación Estratégica*. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/128456789/8943>
- Matsumoto, N. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Matute, J. (2018). *Calidad de Servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24943>
- Morales, B., & Tarazona, D. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba - Período 2015*. Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/467>
- Ñañez, R. (2017). *Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9039>
- Rojas, P. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados*

*en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado. Santiago de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>*

Rondoy, H. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46024>

Vega, C. (2013). *Control de la Gestión Empresarial* (8 ed.). Madrid.

Zárate, H. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/505>

Zuñiga. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad del estado de Zulia 2018*. Venezuela.

# ANEXOS

**Matriz operacionalización de variable**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Gestión Administrativa	Dulanto, K. (2019) definió que “la gestión administrativa es un grupo de acciones que tiene como fin lograr los objetivos de una institución de cualquier rubro sea público o privado, a través del adecuado manejo del proceso administrativo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos de toda organización para el cumplimiento de las metas y objetivos de manera eficaz y eficiente”. (p.21)	La gestión administrativa será medida a través de sus cuatro dimensiones, planeación, organización, dirección y control para lo cual se hará uso de un cuestionario con 16 preguntas y con escala de tipo Likert y medición ordinal.	Planeación	Misión Visión Objetivos Estrategias	Ordinal
			Organización	Estructura Especialización del trabajo Normativa Coordinación	
			Dirección	Motivación Reconocimiento Liderazgo Comunicación	
			Control	Establecimiento de estándares o criterios Base legal Acción correctiva	
Calidad de servicio público	Según Izquierdo (2021) menciona que la calidad de servicio, es un concepto muy estudiado por diferentes autores, muchos de ellos abordan la calidad desde un punto de vista de la fabricación de los bienes, producidos en procesos automatizados.	La calidad del servicio público será medida a través de sus cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles para lo cual se hará uso de un cuestionario con 16 preguntas y con escala de tipo Likert y medición ordinal.	Confiabilidad	Cumplimiento de ofrecimiento Desempeño de buen servicio No caer en el error Interés para solucionar problemas	Ordinal
			Seguridad	Confianza Amabilidad Conocimientos Disposición de atención	
			Empatía	Atención personalizada Comprensión Procedimientos adecuados Horario adecuados	
			Elementos Tangibles	Condiciones físicas Instalaciones físicas Apariencia del personal Materiales	

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión Planeación con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021?</li> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión Organización con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021?</li> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión Dirección con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021?</li> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión Control con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2021?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general.</b> Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar la relación entre la dimensión Planeación con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.</li> <li>Identificar la relación entre la dimensión Organización con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.</li> <li>Identificar la relación entre la dimensión Dirección con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.</li> <li>Identificar la relación entre la dimensión Control con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general:</b> Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.  Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre la dimensión Planeación con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.</li> <li>Existe relación entre la dimensión Organización con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.</li> <li>Existe relación entre la dimensión Dirección con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.</li> <li>Existe relación entre la dimensión Control con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.</li> </ol>	<p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Observación</li> <li>Investigación bibliográfica.</li> <li>Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de evaluación</li> <li>Cuestionario</li> </ul>												
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>													
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --&gt; V1     M --&gt; V2             </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra V1= Gestión Administrativa V2= Calidad del servicio público r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población.</b> Fueron 30 funcionarios y servidores de la entidad.</p> <p><b>Muestra.</b> Se tomó en cuenta al 100% de la población con un total de 30 funcionarios y servidores de la entidad.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión Administrativa</td> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio público</td> <td>Confiability</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Elementos Tangibles</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión Administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio público	Confiability	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
Variables	Dimensiones														
Gestión Administrativa	Planeación														
	Organización														
	Dirección														
	Control														
Calidad de servicio público	Confiability														
	Seguridad														
	Empatía														
	Elementos Tangibles														



Gerencia de  
Administración  
y Finanzas

Oficina de Gestión de las  
Personas

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

OFICINA DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS

AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN

INGENIERO:  
RODY ZEÍN LÓPEZ TUESTA

Presente. -

FECHA : Moyobamba, 17 de junio del 2021

---

De mi consideración

Quien suscribe, Sonia Rengifo Mego, Jefa de Oficina de Gestión de las Personas de la Municipalidad Provincial de Moyobamba; por medio del presente documento otorgo la autorización al Ing. Rody Zein López Tuesta, Estudiante del III Ciclo de Maestría con mención en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, para la elaboración de su Proyecto de Investigación denominado: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DE MOYOBAMBA, 2021"**, ubicado en el Jr, Pedro Canga 262, Moyobamba

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
LIC. ADM. Sonia Rengifo Mego  
Jefa de Oficina de Gestión de las Personas

## Validación de instrumentos de investigación

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES.

Apellidos y nombres del experto : Vallejos Tafur Juan Britman  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Metodología  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Administrativa..  
 Autor del Instrumentos : López Tuesta, Rody Zeín

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los Items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los Items del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en Indicadores conceptuales y operaciones.					X
ACTUALIDAD	El Instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los Items del Instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los Items del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e Indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los Items 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 Items del Instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.				X	
COHERENCIA	Los Items del Instrumento expresan relación con los Indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGIA	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 Items concuerda con la escala valorativa del Instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El Instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48
----

Tarapoto, 15 de junio del 2021



.....  
*Dr. Juan Britman Vallejos Tafur*

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### IV. DATOS GENERALES.

Apellidos y nombres del experto : Vallejos Tafur Juan Britman  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Metodología  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad del servicio público  
 Autor del Instrumentos : López Tuesta, Rody Zein

### V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

	MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
CRITERIOS	INDICADORES				
CLARIDAD					X
OBJETIVIDAD					X
ACTUALIDAD					X
ORGANIZACIÓN				X	
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD					X
CONSISTENCIA				X	
COHERENCIA					X
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					

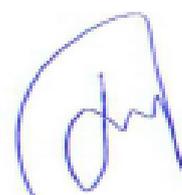
### VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El Instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 15 de junio del 2021



*Dr. Juan Britman Vallejos Tafur*

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES.

Apellidos y nombres del experto : Mg. Alvarez Rios Lin.  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo - Moyobamba.  
 Especialidad : Gestión Administrativa.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Administrativa.  
 Autor del instrumento : López Tuesta, Rody Zein.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

MUY DEFICIENTE [1]	DEFICIENTE [2]	ACEPTABLE [3]	BUENA [4]	EXCELENTE [5]
--------------------	----------------	---------------	-----------	---------------

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operaciones.					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, 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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

  
 .....  
 Mg. Lin Alvarez Rios  
 C.I.C. N° 78039

Tarapoto, 15 de julio del 2021

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### IV. DATOS GENERALES.

Apellidos y nombres del experto : Alvarez Rios Lin.  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo.  
 Especialidad : Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad del servicio público  
 Autor del instrumento : López Tuesta, Rody Zein

### V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

MUY DEFICIENTE [1]	DEFICIENTE [2]	ACEPTABLE [3]	BUENA [4]	EXCELENTE [5]
--------------------	----------------	---------------	-----------	---------------

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

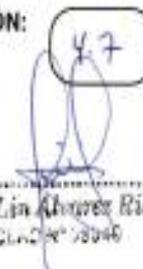
### VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es válido para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 15 de julio del 2021

  
 .....  
 Mg. Lin Alvarez Rios  
 C.I. 204018046

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

Apellidos y nombres del experto : Clavo Zumba, Icela Baneza  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Marketing y Gestión  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Administrativa..  
 Autor del Instrumentos : López Tuesta, Rody Zein

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

MUY DEFICIENTE [1]	DEFICIENTE [2]	ACEPTABLE [3]	BUENA [4]	EXCELENTE [5]
--------------------	----------------	---------------	-----------	---------------

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operaciones.				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, 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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>43</b>

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

El Instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 15 de julio del 2021

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Iccla Baneza Clavo Zumba  
 CLAD - 07769

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

Apellidos y nombres del experto : Clavo Zumba, Icela Baneza  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Marketing y Gestión  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad del servicio público  
 Autor del Instrumentos : López Tuesta, Rody Zeln

**V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

MUY DEFICIENTE [1]	DEFICIENTE [2]	ACEPTABLE [3]	BUENA [4]	EXCELENTE [5]
--------------------	----------------	---------------	-----------	---------------

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operaciones.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del Servicio Público.				X	
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del Servicio Público.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del Servicio Público.					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 items concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>43</b>

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 15 de julio del 2021

  
 Mg. Icela Baneza Clavo Zumba  
 CLAD - 07769

### Base de datos estadísticos

V1: Gestión Administrativa																V2: Calidad del servicio público																										
Planeación				Organización				Dirección				Control				Confiabilidad				Seguridad				Empatía				Elementos Tangibles				D1.1	D1.2	D1.3	D1.4	V1	V2					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32											
1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	6	8	8	7	29	31					
2	4	2	2	3	3	4	2	4	2	2	2	1	4	4	1	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	10	12	10	10	42	40
3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	5	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	11	12	12	15	50	40	
3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	11	13	13	11	48	42		
2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	11	13	11	13	48	44		
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	7	8	8	8	31	34		
3	5	2	3	4	4	5	3	5	3	2	2	3	5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	13	16	12	14	55	45		
2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	10	11	12	13	46	45		
4	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	4	2	3	4	1	4	3	3	2	2	3	3	12	11	10	7	40	43		
3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	12	12	12	10	46	55			
3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	12	12	11	12	47	47		
3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	10	11	9	12	42	48			
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	14	16	13	10	53	50		
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	7	8	8	10	33	32		
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	11	11	10	9	41	49		
3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	10	12	9	9	40	42			
3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	5	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	9	10	8	13	40	47				
2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	10	12	10	11	43	46			
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	11	11	10	9	41	45		
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	7	8	8	10	33	33		
3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	12	15	12	12	51	48		
3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	10	9	9	9	37	45					
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	4	2	4	2	4	2	11	10	11	14	46	43			
3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	12	13	11	10	46	41			
5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	2	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	17	17	19	15	68	64					
3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	10	9	9	10	38	43					
2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	9	9	9	9	36	46					
3	4	2	3	1	3	4	3	4	3	2	2	3	4	5	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	12	11	11	15	49	51					
4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	5	2	2	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	13	13	14	12	52	54					
5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4	3	17	17	19	14	67	64						