



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad  
Distrital de San Pablo, San Martín – 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Arévalo Aguilar, Sandra Noemí (orcid.org/0000-0002-9021-7849)

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Sandoval Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A mis padres Carlos y Marina, así también a mi abuelita Nohemí, con mucho amor por el apoyo en todo momento.

A mi familia por el apoyo, paciencia durante el transcurso de mi vida profesional apoyándome siempre.

**Sandra**

## **Agradecimiento**

A Dios y a todos los que han participado directa e indirectamente para poder llegar a concluir mis estudios de posgrado.

A los docentes que, en el trayecto de mi vida profesional, han impartido su sabiduría y experiencia para el fortalecimiento de nuevos conocimientos para poder llegar a la meta trazada.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población(criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis .....	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	15
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>24</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>28</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Nivel de gestión administrativa.....	22
<b>Tabla 2.</b>	Nivel de la calidad de servicio.....	22
<b>Tabla 3.</b>	Prueba de normalidad .....	23
<b>Tabla 4.</b>	Relación según las dimensiones entre la gestión administrativa y calidad de servicio .....	24
<b>Tabla 5.</b>	Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio .....	25

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b>	Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y calidad de servicio.....	26
------------------	--	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín -2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 35 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa, fue alto en 54 %, seguido de medio con 37 % y bajo en 9 %, la calidad de servicio, fue medio en 43 %, seguido de alto en 37% y bajo en 20 %. Se concluye que, existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín- 2022, Rho de Spearman fue de 0, 945 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); el 92.20 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.

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

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service in the District Municipality of San Pablo, San Martín -2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 35 collaborators. The data collection technique was the survey and the questionnaire as instrument. The results determined that the level of administrative management was high in 54%, followed by medium with 37% and low in 9%, the quality of service was medium in 43%, followed by high in 37% and low in 20%. It is concluded that there is a relationship between administrative management and the quality of service in the District Municipality of San Pablo, San Martín- 2022, Spearman's Rho was 0.945 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 (  $p\text{-value} \leq 0.01$ ); 92.20% of administrative management influences the quality of service.

**Keywords:** management, quality, adaptability.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito internacional, las entidades gubernamentales son responsables de garantizar la seguridad de la ciudadanía, presentan diversos problemas administrativos, especialmente el problema relacionado con la falta de una debida recaudación, y como consecuencia, la ejecución de obras y servicios públicos que la población siempre está a la espera generación tras generación. A ello, se suma la mala gestión administrativa imperante en la gran mayoría de municipios; Asimismo, la administración pública, mide el esfuerzo y éxito de los servicios municipales, produce también servicios y bienes que satisfacen las necesidades de los ciudadanos, es claro que se están utilizando recursos escasos. Los servicios que brindan en Cuba son motivo de reflexión en los últimos años, pues han demostrado su falta de preparación. Los ciudadanos demandan todos los días buenos productos, servicios, y el personal de estas instituciones es responsable de su satisfacción e insatisfacción. Los gobiernos locales en particular todavía están limitados en la creación de los servicios básicos y necesarios, facilitando el cobro de las obligaciones tributarias (Machín et al., 2019).

De igual forma, a nivel de Latinoamérica y teniendo en cuenta los principios de transparencia y por justicia para acceder a la Información Pública Nacional, los gobiernos en sus diferentes niveles enmarcan el proceso de rendir cuentas a los ciudadanos, sobre toda la gestión, especialmente, en lo relacionado a la recaudación tributaria y los otros servicios que brindan a la población de su jurisdicción, cada vez más empoderada, abierta y atenta la gestión administrativa. La dinámica de los gobiernos locales en América Latina, con ciertas características, especialmente su dependencia del gobierno central en asuntos políticos, económicos y administrativos tiene, a pesar del proceso de descentralización, una estrecha relación con las metrópolis en la generación de sus propios ingresos representa una división territorial. Asimismo, en cada país, la normatividad establece procesos con lineamientos, para aprovechar las habilidades humanas, recursos administrativos, financieros y tecnológicos; asumiendo el principio de transparencia en bien de sus ciudadanos (Sierra, 2017).

Por otra parte, en el Perú los problemas de gestión administrativa, la baja recaudación tributaria y la mala calidad de los servicios, son temas que aún no se han podido solucionar como en el caso de las Municipalidades. Se cuenta con un total de 1874 municipios, siendo 196 provinciales y 1678 distritales (INEI, 2020); también conseguimos señalar que las características presupuestarias y administrativas tienen aspectos muy similares en el mismo principio de gestión según la norma, Ley N.º 27972 (2022), le da al estado un campo específico de autonomía en principios económicos, políticos y administrativos en temas en problemas de búsqueda de competencia interna; siendo los RDR (Recursos Directamente Recaudados) el más utilizado en la gestión para que las autoridades realicen planes y estrategias para poder ejecutarse y recodarse. Sin embargo, la parte administrativa representa muchas debilidades en la administración fiscal relacionada con la recaudación de impuestos inmobiliarios, se agregan otros factores, como la evitación y la falta de cultura y de esa manera no se satisface a los ciudadanos y dar seguridad al momento de realizar sus trámites

De igual manera, en nuestra región, los problemas del sistema administrativo, baja recaudación tributaria y la mala calidad de los servicios, tienen sus propias causas para las 77 entidades municipales con pésima reputación debido a que no se brinda los servicios de manera eficiente y eficaz, por lo mismo, se debe de tener en cuenta la gestión municipal al momento de tomar decisiones para el bienestar del servicio a la ciudadanía. El TUO que reglamenta la tributación municipal, DS N.º 156-2004-EF establece la regulación y la exoneración de las tasas municipales, así como los lineamientos básicos Ley N.º 27444 (2022) y del D.S N.º133-2013-EF (2018), determina los términos a recaudarse, en tasas y contribuciones para el sector público, disponiendo también que las mismas deben ser creadas por ordenanzas del consejo municipal, debidamente reglamentadas y sustentadas.

Asimismo, a nivel local, la comunidad de San Pablo ha registrado problemas que han sido prolongados por parte de los líderes de la comuna, dejando al descubierto nuevas deficiencias, especialmente administrativas y de baja recaudación, las cuales no permiten la realización de obras y prestación de saneamiento básico y otros servicios adecuados; de igual forma, se observa deficiencias en la municipalidad, para gestionar sus recursos directos de recaudación, compuestos por: Licencia de funcionamiento, constancia de posesión, limpieza pública saneamiento, partida de nacimiento y como Fuente de Financiamiento Impuesto predial y alcabala, debido a ello en la gestión administrativa se determinó ineficiencia en la recaudación y fiscalización tributaria como las acciones de fiscalización, gestiones de cobranza, recaudación de tributos municipales. En consecuencia, el propósito de este estudio pretenderá analizar cómo se relacionan la administración y los servicios de calidad a la población usuaria del distrito de San Pablo.

Finalmente, frente a la realidad descrita líneas arriba, la investigación planteó como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022?; **Problemas específicos**: i) ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022?; ii) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022?; iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022?

De igual forma, la investigación fue conveniente, porque identificando el problema, permitió a los administrativos a mejorar en las falencias encontradas, sobre todo en la subgerencia de recaudación tributaria, para cumplir con los planes operativos; en este sentido tuvo relevancia social, por ello permitió una mejor calidad en el servicio y un bienestar social y moral a los ciudadanos. Además, el valor teórico, se sustenta y respalda con el uso de teorías patentadas describiendo cada variable, para la obtención de nuevos conocimientos. Por otra parte, tuvo implicancias prácticas, porque permitió comprobar las falencias; esto condujo a mejores

acciones y también fue útil para poder tomar decisiones administrativas sobre todo generar en la sub gerencia de recaudación tributaria conciencia para una cultura de pago mediante estrategias, hasta llegar a concientizar a la población; finalmente la utilidad metodológica, se utilizó el cuestionario como instrumento que estuvo validado por 3 expertos que verificaron su confiabilidad y aplicación, en adelante podrá ser aplicada en estudios futuros tomando como base las variables e instrumentos utilizados.

Asimismo, en función de lo manifestado anteriormente, se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022; asimismo, se planteó como **objetivos específicos**: i) Identificar el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022; ii) Medir el nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín – 2022; iii) Evaluar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín – 2022.

Del mismo modo, para el estudio actual, se planteó como **hipótesis general**: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín – 2022; de igual forma, como **hipótesis específicas**: H1:El nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín – 2022, es alto; H2:El nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín – 2022, es alto; H3:Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se sustentó en, varios estudios de diversos autores, del ámbito internacional, nacional y regional; mencionaremos entre ellos a; Mendoza et al. (2018), el estudio fue básico, utilizaron el diseño inductivo- deductivo, con una rama ejecutiva del poder público, organismos y entidades públicas, mediante un cuestionario. **Concluyeron**, que la mejora de forma efectiva del uso de los recursos estatales dentro del control interno fortalecerá al sistema administrativo relacionado con el ciclo presupuestal, mejorando las condiciones para la recopilación, aprobación, ejecución y reporte de la información pública generados, en los procesos organizaciones que involucren a la entidad con la asignación de recursos para ser usados en abastecimiento, logística, almacenamiento de las compras realizadas por la entidad.

De igual forma mencionamos a Pérez et al. (2022), el estudio descriptivo no experimental, como muestra el estudio comprendió una revisión sistemática de la administración y los servicios, 2010 al 2021, tipo de análisis fue directo de revistas científicas como Scielo, Dialnet, Redalyc, de los cuales se seleccionaron 17 artículos científicos de un total de 30. **Concluyeron** que, la administración tiene a su alcance una serie de herramientas para tratar de fortalecer el sector económico y así alcanzar las metas trazadas; las instituciones públicas tienen debilidades en gestionar sus recursos financiero; por tanto, falta de fortalecimiento en la gestión administrativa.

Asimismo, se citó a Barquero (2018), quien, aplicó un diseño experimental tipo aplicado, teniendo como elementos de estudio, los organismos autónomos e instituciones de la comunidad, para cumplir las tareas administrativas tributarias en España. **Concluyó** que, la aplicación de los impuestos no alivia las dificultades administrativas, por miedo a las dificultades, siempre que se comparen con los impuestos más importantes, y si a esto le sumamos la posibilidad de recaudar modestamente los impuestos municipales, se esfuerza por lograr una

mayor eficiencia administrativa en el ámbito tributario, gestionando directamente los servicios propios de la entidad, tales como la recaudación y verificación de impuestos y otros ingresos comunitarios.

Se tomó a los autores Ramos y Zambora (2020), quienes manifestaron que, la investigación fue mixta, realizado en San Ignacio, de diseño descriptivo correlativo, aplicado a 22 personas, entre jefes y colaboradores de la entidad; para el cual utilizó un cuestionario para encuestar a dichas personas. **Concluyeron que**, con desconocimiento y sin experiencia fiscal, es difícil administrar los ingresos y, por lo tanto, las capacidades de planificación y gestión. Al mismo tiempo, desarrollar estrategias, políticas y planes para mejorar la gestión administrativa, sin informar al público sobre las actividades en curso, tales como amnistía fiscal, promociones y beneficios para satisfacer las necesidades de la obligación de la ciudadanía.

Asimismo, indicamos a Bonilla, (2022), su investigación fue de tipo aplicada, realizado en el municipio provincial de Amarilis periodo 2022; estudio no experimental, contando para ello con la colaboración de 364, que contribuyen en dicho municipio; Para ello se aplicó una encuesta, mediante un cuestionario. **Concluyó** que, el municipio debe brindar incentivos fiscales y encontrar estrategias para que las personas paguen a tiempo, así como incrementar la atención y orientación de los nuevos contribuyentes, ser pacientes con ellos y vigilar el cumplimiento por parte de los contribuyentes, también se evidenció la falta de capacitación del personal para poder realizar sus labores sus labores con eficacia y eficiencia.

Por otro lado, Pacaya et al. (2020); el estudio fue aplicado, de diseño descriptivo correlativo, realizado en la municipalidad de Coronel Portillo 2020, y tuvo como muestra 32 unidades de análisis. Emplearon un cuestionario y encuesta como instrumento y técnica. Concluyeron, que la falta de modernización e implementación de recursos para desarrollar sus actividades genera vacíos en la planificación de sus actividades a realizar,

así como mejorar el perfil de puestos laborales, contando con inducciones, motivación metas, control y coordinación de las actividades realizadas, también en la mejora de control de la gestión con la realización del control de inventarios.

De igual forma mencionamos a Pizango & Reategui (2020), la investigación fue de tipo aplicada, elaborado en la municipalidad distrital de Morales; tipo descriptivo correlativo, contando con la colaboración de 67 servidores municipales. Para ello, aplicaron un cuestionario y encuesta como instrumento y técnica. **Concluyeron**, la deficiencia de la administración municipal y recaudación tributaria, evidencian la falta de inversiones en activos no financieros que son los bienes y servicios que brinda dicho municipio; puesto que los montos de la recaudación tributaria solo han sido ejecutados en un 83.2%, al no ser ejecutados en su totalidad el presupuesto asignado para el próximo año será menor.

Por otro lado, mencionamos a William et al. (2022). La investigación fue descriptiva y frealizada en municipios del Perú, el diseño empleado fue experimental de corte transversal, con un enfoque cualitativo; la población estuvo conformada por 200,000.00 empleados municipales. Para lo cual utilizaron un cuestionario de encuesta, para recoger la información muestral. **Concluyeron que**, la investigación fue de suma importancia porque la gestión administrativa se vio afectada en todos los niveles por la aparición del coronavirus, siendo los empleados los más afectados en el ámbito laboral y familiar. Mostrando los resultados administrativos en todo su proceso en donde los colaboradores manifiestan su disconformidad, indiferencia por parte de las alta autoridades para crear un plan de contingencia efectivo a pesar de ello estaban de acuerdo que existe una buena gestión administrativa.

De igual manera mencionamos a Arista y Flores (2018), la investigación fue de tipo básica, realizado en la municipalidad provincial de Rioja, 2018; utilizaron para su investigación el diseño correlacional, la población muestral fue de 20 trabajadores. Para tal efecto, utilizaron un cuestionario

de encuesta, como instrumento de recolección de la información. **Concluyeron** que, se debe promover la mejora continua en la gestión de la municipalidad, incrementando la base imponible tributaria a fin de invertir y ejecutar planes a beneficio de los ciudadanos, así como también crear iniciativas en la recaudación de impuestos, actualizando el padrón de contribuyentes y mejorando la fiscalización orientada a la concientización de los contribuyentes.

Finalmente citamos a Sánchez, A. (2020), la investigación fue básica, realizado en el SAT-T, 2020, tipo correlacional, contando con la colaboración de 46 trabajadores como muestra. Utilizando un cuestionario de encuesta como instrumento para la recolección de datos, materia de investigación. **Concluyó** que siendo necesario realizar tanto para la gestión pública como de procesos implementar un plan de mejora institucional, para evitar la situación de una gestión administrativa con carencias con una tasa baja de impuestos con una con una valoración de 41.4 % desde la perspectiva de la nómina de la entidad; ello se refleja en la medida en que las contribuciones afectan directamente en la recaudación de impuestos.

El estudio comienza profundizando teorías y conceptos de las variables de análisis, partiendo de las investigaciones ya desarrolladas; referente a la **Gestión administrativa**, Falconi et al. (2019), nos conduce a una mayor productividad, mejor organización del trabajo en equipo; estableciendo metas empresariales, utiliza herramientas de gestión y mejorando la productividad de los empleados responsables, con un estricto cumplimiento de cada uno de los procesos de la administración, supervisados por los órganos de control de la misma administración del estado, tanto a nivel interno así como los organismos externos.

Así, se puede apreciar que el buen gobierno es importante, ayudando a la entidad en el control e implementación eficaz de las acciones propuestas; Además, permitiendo alcanzar las metas en el plazo establecido y obteniendo mejores resultados de la organización (Menacho



et al., 2019). **La teoría de la administración científica** se fundamenta la mejorando eficazmente la actividades dentro de la empresa, lo que significa que la entidad realiza ajustes para que eficientemente se realice las funciones organizacionales mediante un control que tenga continuidad en el tiempo. Las funciones se realizan de acuerdo con los objetivos alcanzables de la organización (Chiavenato, 2018). Del mismo modo, está la **teoría neoclásica de Peter Drucker**, a la cual llamo la parte administrativa como un proceso cuyas etapas son la planificación, organización, dirección y control con el fin de la mejora en la gestión administrativa (Chiavenato, 2018).

Según Hernández et al., (2018), debemos fomentar la comprensión ante una situación determinada donde las habilidades cognitivas y el aprendizaje para mejorar la gestión administrativa. Arévalo, et al. (2017), mencionan que el propósito de la guía es lograr las estrategias y la planeación adecuada de negocios, siendo orientadores para los empresarios, teniendo en cuenta las metas y riesgos, así como las recompensas de crecimiento a futuro; por esta razón Bustamante et al. (2017), sostiene que juega un papel protagónico que va más allá de las áreas administrativas, incluyendo la razón de ser y las metas a corto y largo plazo dentro de la entidad, estableciendo los principios éticos y profesionales, mediante la normatividad vigente, de modo que Salas et al. (2016), en otras palabras, son principios para la vida organizacional que sustenta cultura apoyando al entorno y asegurando que se cumpla las metas y capacidades de los integrantes de las compañías.

De igual forma, planificamos los aspectos que presenta la **variable gestión administrativa** en este estudio, tenemos un plan; es la partida de la gestión sistemática, permitiendo establecer de objetivos, asignado tareas que ayudarán a lograr el tiempo, los recursos utilizados y las actividades que se requieren para alcanzarlas, lo que representa una predicción teórica del futuro que proporciona la base para el inicio y finalización del plan (Falconi et al., 2019). La planificación de las necesidades empieza con unas preguntas: ¿Adónde quiero ir? ¿Debo

hacer esto? ¿Cuánto tiempo necesito para hacer esto? Una vez que lo haya establecido, establezca un objetivo, estableciendo una tarea e inicie el ciclo, parte del objetivo es completar con éxito el objetivo que ha establecido utilizando múltiples opciones en el camino (González et al.,2020).

**La teoría de Deming** consiste en que se logren los procesos en las organizaciones de acuerdo con su rendimiento y suficiencia para poder ofrecer calidad de servicio (Deming,1989). **La teoría de Juran** planifica la organización para obtener mejorar la calidad del servicio, identificando a los usuarios para definir sus necesidades (Juran,1990). **La teoría de Peters** identifica que cuando las empresas tienen éxito ellas deben de contar con estándares de calidad, innovación y excelencia, demostrando la buena gestión administrativa (Peters y Waterman 1984). **La teoría de Albertch** nos indica que se debe de conocer al usuario según su personalidad y necesidades con esta distinción para poder interactuar mediante el servicio que se brinda (Albertch,1992).

En este sentido Yoon y Cheon (2020), definen que se trata de una clasificación que realiza el usuario, es decir, **la calidad del servicio** debe ser compartida con un buen nivel en la atención percibida por los usuarios manteniéndose los niveles de calidad organizacionales. Según Valls, et al., (2017), el servicio revoluciona de manera gerencial del último siglo. Esto incluye la gestión organizacional teniendo en cuenta las precisiones de los clientes, teniendo en cuenta la mundialización en los gobiernos públicos. Por ello Khanduri (2021), enfatiza que las capacitaciones empresariales, mantienen una buena satisfacción en la atención al usuario. De igual forma Jara, et al., (2018), muestran que los empleados del gobierno tienen conceptos erróneos sobre los destinatarios de los servicios y los etiquetan como incompetentes para desempeñar sus funciones dentro de sus organizaciones, esto es importante porque los usuarios tienden a cambiar sus requisitos significativamente.

Referente a la variable **calidad de servicio**: Según la norma 054 (2018), ésta está conformada por las dimensiones siguientes: **1: Las necesidades**; la institución debe recoger las necesidades de las personas, para poder crear los procedimientos adecuados, indicando que proyectos se desarrollarán. Se debe nombrar un grupo de trabajo que se preocupe de la evaluación de cada persona, debiendo ser ingresado por mesa de partes, obteniendo resultados exactos. **2: Valor del servicio**; Se busca que las estrategias sean las adecuadas para sus funciones y esfuerzos relevantes para cumplir con los requisitos de la comunidad, para cumplir con la estructura según lo planeado y serán aceptados por ellos, sin insatisfacción con los servicios proporcionados por la organización.

Asimismo, muchas organizaciones que crean e invierten en recursos específicos para capacitar a sus empleados, ofreciendo un valor adicional para sus funciones, lo que los hace muy populares, ganó innovación, por ejemplo, programas para acelerar los procesos de atención cuando una persona lo usa, aportando buenas expectativas de los empleados de organizaciones y empleados y buenas expectativas de la organización, y especialmente el tipo de atención que recibió, lo que le brinda un buen valor basado en el servicio que la empresa y finalmente; **3: Fortalecimiento de las atenciones**, introduciendo prácticas de cambios, que contribuyan a satisfacer las necesidades en el servicios y programas sociales; estos cambios pueden ser personas, productos, procedimientos, estructuras de infraestructura, innovaciones con las que una organización puede contar.

De la misma manera, deben implementar estrategias que acerquen a los empleados para aumentar su potencial sin tener que reinvertir en procesos de contratación, lo que se traduce en retrasos en todos los procesos que deben completarse. **4: Liderazgo**, Las autoridades municipales se guían según la reglamentación para la mejora continua de la calidad de los procesos y servicios municipales, de manera dinámica y permanente recogiendo los problemas y percepciones de los ciudadanos,

para canalizar sus solicitudes, en base a las normas establecidas, para desarrollar responsablemente las actividades que debe realizar para la comunidad.

Finalmente, el líder debe asumir una responsabilidad completa, mostrar sus habilidades promoviendo un entorno favorable para llevar a cabo sus actividades, proporcionando ideas creativas. En el trabajo el único propósito es que sus empleados estén motivados y puedan proporcionar servicios de alta atención. **5: La calidad como cultura**, el cual se centra en las características, las mejoras constantes, las dinámicas para mejorar el servicio, los gestos, las circunstancias, los tipos de entornos en los que las personas viven juntas, cómo comparten hábitos, cómo interactúan entre sí y la naturaleza de la comunicación entre los demás. sobre esta base, la organización contribuye a su día a día, logra la calidad deseada, perfecciona gradualmente los hábitos establecidos por la asociación, inculca valores. El propósito de la organización es hacer que la cultura se arraigue como parte de las actividades cotidianas para que las necesidades de las personas se puedan entender mucho más fácilmente; logrando así alcanzar los metas institucionales propuestos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

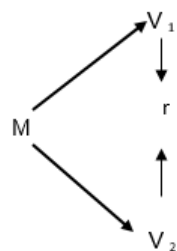
##### 3.1.1. Tipo de estudio

**Básica**, puesto que recopiló información para poder probar la hipótesis, sin manipular las variables, permitiendo dar solución a un problema para nuevos conocimientos (Sánchez, et al., 2018).

##### 3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño fue **no experimental**, se evaluó en su contexto natural sin alterar ninguna situación, sin manipular las variables de estudio puesto que no se realizó manipulaciones sobre los fenómenos estudiados (Arias y Covinos, 2021, p. 78). El presente estudio tiene un enfoque **cuantitativo**, recopiló datos para poder comprobar la hipótesis mediante un análisis estadístico planteadas en el trabajo investigativo. (Baena, 2017 p. 4). De **corte transversal**, a razón que la data obtenida ha sido recogida en un plazo previamente determinado, y en un solo momento. (Neil & Cortes, 2018, p. 35) y es de nivel **descriptiva correlacional**, esto se debe a que se consideró la descripción de cada variable para conceptualizar y predecir sus características, al tratar de determinar el valor de correlación asociado (Babativa, 2017, p. 54).

Representación del diseño:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión administrativa

V2 = Calidad de servicios  
r = Relación entre las variables de estudio

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

#### **Variables**

**Variable 1:** Gestión administrativa

**Variable 2:** Calidad de servicio

Nota. La matriz de operacionalización se encuentra en anexos.

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

**3.3.1. Población.** Según Plaza et al., (2021), está conformada por la totalidad de personas con características similares de las cuales se puede realizar investigaciones. La población fue de 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín-2022

#### **Criterios de selección**

##### **Criterios de inclusión:**

Para ser explícito en la selección de cada participante en el proceso investigativo se determinaron a priori a los trabajadores bajo contrato CAS, colaboradores que se encuentran nombrados, trabajadores que ejecutan funciones de gestión y colaboradores que ya están más de 3 meses laborando con alta experiencia.

##### **Criterios de exclusión:**

Por otra parte, los colaboradores que estuvieron exentos en el procedimiento de investigación fueron aquellos que no determinaron su consentimiento destacando en primer lugar a los regidores y el alcalde.

**3.3.2. Muestra.** Para una definición precisa se utilizan aquellos elementos de la población que se extraen mediante métodos estadísticos o no estadísticos, es decir, se someten a un proceso de investigación

para resumir los resultados. (Noreña, 2020), La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores municipales.

**3.3.3. Muestreo no probabilístico.** Según Cortes y Iglesias (2004), en este tipo los elementos poseen la misma cualidad de elección. (p. 91).

**3.3.4. Unidad de análisis:** López-Roldán y Fachelli (2017), esto se debe a que consideramos la unidad de análisis como los elementos o individuos que componen la muestra o la población. Siendo, la unidad de análisis representado por uno de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Pablo.

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

#### **Técnica**

Se utilizó la técnica de encuesta. Según Sánchez (2021), son procedimientos que sirve para obtener información de una muestra determinada. En dicho estudio se realizó a las personas que tengan conocimientos de la parte administrativa y calificó la atención de sus compañeros de trabajo de las otras áreas.

#### **Instrumento**

Se utilizó la técnica de encuesta. Según Sánchez (2021), son procedimientos que sirve para obtener información de una muestra determinada. El primer instrumento aplicable que correspondió a la primera variable fue el cuestionario, el mismo que fue de **autoria del propio investigador**; además, para poder estructurarlo se tomó como base a las dimensiones sumando un total de 4, para ello se determinó la elaboración de 19 preguntas. Dentro de la primera dimensión estuvo representado por seis ítems para ello se tuvieron que diseñarlo por cada indicador, es decir, una pregunta como mínimo por cada indicador. Con respecto a la segunda dimensión, estuvo conformado por un total de cinco pregunta,

sucesivamente la tercera sumó 4, y finalizando la cuarta dimensión precisó cuatro ítems. En cuanto a las escalas de respuesta para los instrumentos fueron de tipo Likert partiendo del menor valor: 0= nunca, 1=casi nunca, 2 = a veces, 3 = casi siempre, y por último de tuvo 4= siempre. La variable fue calificada en 3 categorías partiendo de nivel bajo hasta el alto. El primer nivel que fue bajo determinó un rango de **0-25**, como segunda categoría de nivel medio llegó a presentar un intervalo de **26-50** y para cerrar este acápite el tercer nivel incurrió a determinar un baremo de **51-76**.

El segundo instrumento aplicable para poder realizar la medición de la variable de calidad de servicio fue poder medio de un cuestionario siendo de autoría del prpopio investigador por parte del investigador. Dicho instrumento estuvo referido por un total de veinte preguntas, tales se encontraron divididos en cinco componentes. El primer componente incurrió a una total de cuatro preguntas, en cambio la segunda determinó 5, la tercera y cuarta estuvieron comprendidos por tan solo cuatro y solo el quinto por un total de tres. El segundo instrumento de igual manera estableció 5 escalas de respuesta inciendo por el valor de 0, el cual fue nunca, 1 casi nunca, 2 a veces, 3 casi siempre, y para finalizar presentó el valor 4 que determinó siempre. La variable fue medido por medio de niveles, para ello se investigador se acuerdo a su interés preciso los siguientes intervalor inciendo por: **bajo (0-26), medio (27-53) y alto (54-80)** trabajando para los intervalos, de acuerdo con los valores máximos y mínimos.

### **Validez**

De forma independiente cada instrumentos que sometido a un procedimeinto de validación de contenido por medio de especialistas en gestión pública; además, para hacer esto posible tuvieron que tener el grado de magister o doctorado para que el instrumento pueda determinar suficiencia para su aplicacación. En



este sentido, después de haber culminado con este proceso los expertos dieron lugar a que los instrumentos cumplen con todos los estándares para ser aplicados a la unidad de estudio y poder dar respuesta al propósito de investigación.

La prueba de validez arrojó los siguientes resultados, para la primera variable el promedio de validez corresponde a **4.73** el mismo que hace referencia a una congruencia entre el juicio de los expertos del **94.67 %**, mientras que el segundo instrumento obtuvo un promedio de **4.77** con un porcentaje de congruencia del **95.33 %**; esto indica que los cuestionarios tienen una alta validez, generando de esta manera que poseen las condiciones adecuadas para su aplicación.

### **Confiabilidad**

Para poder establecer si cada uno de los instrumentos fueron fiables y consistentes se vio en la necesidad de aplicar la prueba piloto denominada alfa de Crombach. En este sentido, con los resultados que se lograron obtener después de la aplicación se precisó que los instrumentos determinaron un alto grado de fiabilidad siendo superior al valor mínimo de 0.07, es decir, si los datos hubieran sido inferiores no procede para su aplicación a la unidad de estudio (Hernández et al., 2014).

## **3.5. Procedimientos**

En la presente investigación, para poder iniciar la investigación, se determinó el problema basándose en el análisis de la entidad; para proceder al desarrollo mediante las teorías, que son fundamentadas como antecedentes; asimismo, se desarrolló los instrumentos y con ello la organización de datos, realizándose también la transcripción, finalmente ejecutándose el cuestionario, teniendo una demora de aproximadamente 25 minutos; cuyos ítems e indicaciones facilitaron la comprensión y desarrollo de la misma, por los encuestados (Cohen, N & Gómez G, 2019).

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

El presente análisis precisa que el enfoque cualitativo, no realiza medición numérica, por el contrario, la recolección de la información, se realizó por medio de la entrevista, se estará haciendo uso del programa estadístico SPSS-25 y el Excel (Ñupas et al., 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

Se respetaron los **principios éticos internacionales** para el desarrollo integral de la investigación. Esto incluye, entre otras cosas, autonomía, respeto y consideración por cada persona involucrada en la investigación. Principios de justicia generan equidad e igualdad de oportunidades para todos. Principios filantrópicos. Establece que el objetivo es contribuir al sujeto de investigación y revertir los problemas encontrados. Los principios de ética y moral respetan estos principios de todos los seres humanos sin obligarlos a cambiar. Además, se regulan de acuerdo con las directrices de investigación de la Universidad César Vallejo. Finalmente, se considera el uso de los criterios APA para citar autores utilizados en investigaciones. Al mismo tiempo busca la beneficencia para hacer el bien y la no maleficencia que incurra en algún daño a la entidad y colaboradores del presente estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín-2022

**Tabla 1**

*Nivel de gestión administrativa*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	<b>0– 25</b>	3	9 %
Medio	<b>26 – 50</b>	13	37 %
Alto	<b>51 – 76</b>	19	54 %
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100 %</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín.

#### **Interpretación:**

La tabla 1, da a conocer el nivel de la gestión administrativa en entidad. En cuanto al nivel de gestión administrativa, predomina alto en 54 % como lo refieren 19 colaboradores, seguido de medio en 37 % como lo señalan 13 colaboradores y es bajo en 9 % como lo refieren 3 colaboradores.

### 4.2. Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín-2022

**Tabla 2**

*Nivel de la calidad de servicio*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	<b>0 – 26</b>	7	20 %
Medio	<b>27 – 53</b>	15	43 %
Alto	<b>54 – 80</b>	13	37 %
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100 %</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín.

### **Interpretación:**

La tabla 2, da a conocer el nivel de la calidad de servicio en la institución. predomina el medio en un 43 como lo señalan 15 administrativos, mientras que un 37 % como alto así lo califico 13 colaboradores administrativos y sólo un 20 % como bajo.

### **Prueba de normalidad**

Esta prueba fue desarrollada con la finalidad de determinar la normalidad de los datos.

### **Tabla 3**

#### *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.
Gestión administrativa	,888	35	,002
Calidad de servicio	,936	35	,043

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

### **Interpretación:**

La tabla 3, muestra como resultado menor a 50, se da el cálculo en base al coeficiente de Shapiro-Wilk, obteniéndose un valor menor a 0.05, es por ello, que se observa que se tiene una distribución no normal, y en base a ello se utiliza el Rho de Spearman para las pruebas de correlación.

### 4.3. Relación entre las dimensiones de la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín-2022

**Tabla 4**

*Relación según las dimensiones entre la gestión administrativa y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	<b>,879**</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
		N	35
	Organización	Coeficiente de correlación	<b>,849**</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
		N	35
	Dirección	Coeficiente de correlación	<b>,807**</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
		N	35
	Control	Coeficiente de correlación	<b>,742**</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
		N	35

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos obtenido del SPS

#### **Interpretación:**

La tabla 4 contempla la relación según dimensiones entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín -2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.879, 0.849, 0.807, 0.742 (correlación positiva alta y muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación según dimensiones entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín-2022.

#### 4.4. Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín-2022

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio*

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,945**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,945**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

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

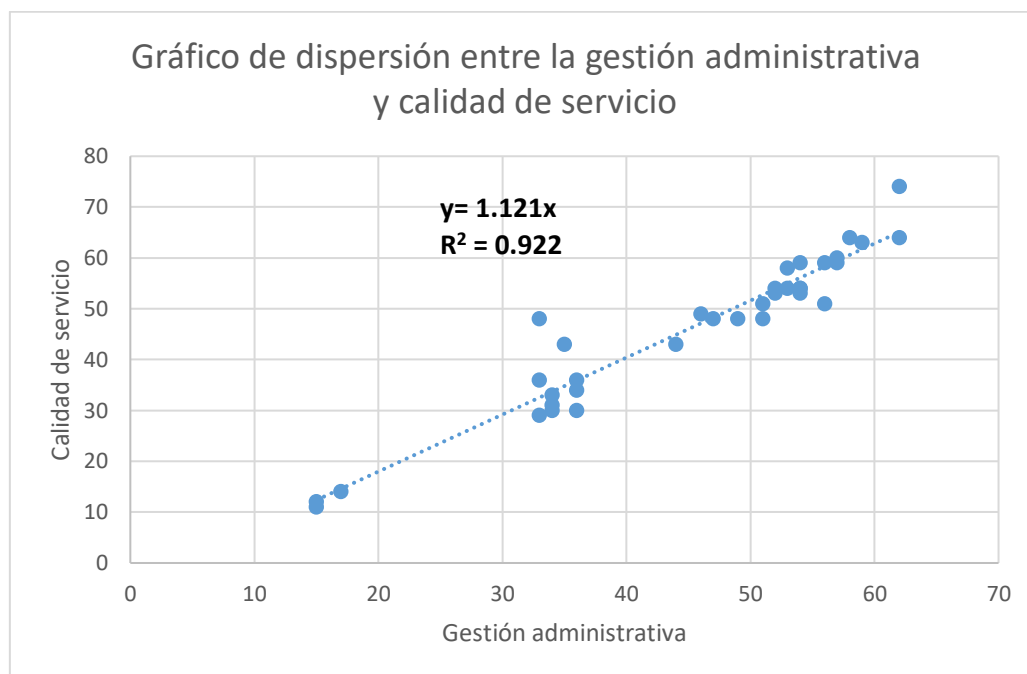
#### **Interpretación:**

La tabla 5, contempla la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín -2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,945 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín-2022.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, el 92.20 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.

## Figura 1

Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y calidad de servicio



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

La figura 1, muestra que la gestión administrativa se ve influenciada en 92.2 % por la calidad de servicio, es decir que a mayor gestión administrativa mayor calidad de servicio por cada sub gerencia.

## V. DISCUSIÓN

En el presente apartado, se destaca, en primer lugar, los resultados descriptivos encontrados, en la que se califica a la gestión administrativa, como, nivel bajo en 9 %, medio en 37 % y alto en 54 %, dichos resultados se deben a que en la municipalidad se está realizando una gestión de acuerdo a los planes y objetivos establecidos, mediante el cumplimiento de metas por parte de las áreas administrativas, sólo existe una falencia que es la sub gerencia de tributos municipales que no ha podido llegar a su meta este año; los resultados concuerdan con las teorías de Bustamante et al. (2017) quien sostiene que juega un papel protagónico que va más allá de las áreas administrativas, incluyendo la razón de ser y las metas a corto y largo plazo dentro de la entidad, estableciendo los principios éticos y profesionales, mediante la normatividad vigente.

De modo que Salas et al., (2016), indica que, en otras palabras, son principios para la vida organizacional que sustentan cultura apoyando al entorno y asegurando que se cumpla las metas y capacidades de los integrantes de las compañías, complementándolo con la propuesta de Arista, S & Flores, E. (2018), evidenciando que se debe de promover la mejora continua de la administración del municipio, incrementando la base imponible tributaria a fin de invertir y ejecutar planes a beneficio de los ciudadanos, así como también crear iniciativas en la recaudación de impuestos, actualizando el padrón de contribuyentes y mejorando la fiscalización orientada a la concientización de los contribuyentes.

Por esta razón, el nivel de la calidad de servicio, es bajo en 20 %, medio en 43 % y alto en 37 %, estos resultados obtenidos se deben a que en la entidad los mismos compañeros de labores están calificando a sus compañeros de acuerdo a las gestiones y obligaciones que cada gerencia administrativa tiene, concordando con las teorías Yoon y Cheon (2020), pues ellos sostienen que se trata de una clasificación que realiza el usuario, es decir, la calidad del servicio debe ser compartida con un buen nivel en la atención percibida por los usuarios manteniéndose los niveles de calidad organizacionales. Según Valls, et al., (2017), el servicio



revolucionaria de manera gerencial del último siglo. Esto incluye la gestión organizacional teniendo en cuenta las precisiones de los clientes, la mundialización en los gobiernos públicos. Por ello Khanduri (2021), enfatiza que las capacitaciones empresariales, mantienen una buena satisfacción en la atención al usuario. De igual forma Jara, et al., (2018), muestran que los empleados del gobierno tienen conceptos erróneos sobre los destinatarios de los servicios y los etiquetan como incompetentes para desempeñar sus funciones dentro de sus organizaciones, esto es importante porque los usuarios tienden a cambiar sus requisitos significativamente.

Entonces, existe relación según dimensiones entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín-2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.879, 0.849, 0.807 y 0.742 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones, en base a los resultados se demuestra que la entidad efectúa una buena gestión para el recojo de los residuos mediante estrategias que conlleven a cumplir con las metas establecidas, siendo confirmadas por las teorías (Chiavenato, 2017), indicándonos que las funciones se realizan de acuerdo con los objetivos alcanzables de la organización.

Los resultados de la presente investigación, permiten afirmar que la gestión de la administración y los servicios que ofrece la municipalidad materia de la investigación; el cual va en armonía con la teoría de Deming. según las teorías de Deming (1989), los procesos en las organizaciones se dan de acuerdo con su rendimiento y suficiencia para poder ofrecer calidad de servicio. Albertch (1992), nos indica que se debe de conocer al usuario según su personalidad y necesidades con esta distinción para poder interactuar mediante el servicio que se brinda. Del mismo modo, está la teoría neoclásica de Peter Drucker, a la cual llamó la parte administrativa como un proceso cuyas etapas son la planificación, organización, dirección y control con el fin de la mejora en la gestión administrativa (Chiavenato, 2018).

Los resultados de la investigación, también tienen relación en cierta medida con los estudios realizados por, Hernández et al., (2016), quien afirma, que debemos fomentar la comprensión ante una situación determinada donde las habilidades cognitivas y el aprendizaje para mejorarla gestión administrativa. Arévalo, et al., (2017), mencionan que el propósito de la guía es lograr las estrategias y la planeación adecuada de negocios, siendo orientadores para los empresarios, teniendo en cuenta las metas y riesgos, así como las recompensas de crecimiento a futuro por esta razón Bustamante et al., (2017), sostienen que juega un papel protagónico que va más allá de las áreas administrativas, incluyendo la razón de ser y las metas a corto y largo plazo dentro de la entidad, estableciendo los principios éticos y profesionales, mediante la normatividad vigente; de modo, Salas et al., (2016), indica que, en otras palabras, son principios para la vida organizacional que sustenta cultura apoyando al entorno y asegurando que se cumpla las metas y capacidades de los integrantes de las compañías.

Sin embargo, están en armonía a los resultados de la presente investigación, los estudios realizados por Mendoza et al., (2018), concluyeron, que la mejora de forma efectiva del uso de los recursos estatales dentro del control interno fortalecerá al sistema administrativo relacionado con el ciclo presupuestal, mejorando las condiciones para la recopilación, aprobación, ejecución y reporte de la información pública generados, en los procesos organizaciones que involucren a la entidad con la asignación de recursos para ser usados en abastecimiento, logística, almacenamiento de las compras realizadas por la entidad.

Asimismo, existe relación significativa  $p$  entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, Bellavista-2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,945 correlación es muy alta y además, solo el 92.20 % de la investigación también encuentra relación con los fundamentos de la teoría de Deming, el cual consiste en que se logren los procesos en las organizaciones de acuerdo con su rendimiento y suficiencia para poder ofrecer calidad de servicio (Deming,1989). La teoría de Juran planifica la organización para

obtener mejorar la calidad del servicio, identificando a los usuarios para definir sus necesidades. (Juran,1990). La teoría de Peters identifica que cuando las empresas tienen éxito ellas deben de contar con estándares de calidad, innovación y excelencia, demostrando la buena gestión administrativa (Peters y Waterman 1984). La teoría de Albertch nos indica que se debe de conocer al usuario según su personalidad y necesidades con esta distinción para poder interactuar mediante el servicio que se brinda (Albertch,1992).

Finalmente, podemos afirmar también, que la presente investigación no contradice los conceptos planteados por Yoon y Cheon (2020), quienes definen que se trata de una clasificación que realiza el usuario, es decir, la calidad del servicio debe ser compartida con un buen nivel en la atención percibida por los usuarios manteniéndose los niveles de calidad organizacionales. Según Valls, et al., (2017) el servicio revoluciona de manera gerencial del último siglo. Esto incluye la gestión organizacional teniendo en cuenta las precisiones de los clientes, teniendo en cuenta la mundialización en los gobiernos públicos. Por ello Khanduri (2021), enfatiza que las capacitaciones empresariales, mantienen una buena satisfacción en la atención al usuario. De igual forma Jara, et al., (2018), muestran que los empleados del gobierno tienen conceptos erróneos sobre los destinatarios de los servicios y los etiquetan como incompetentes para desempeñar sus funciones dentro de sus organizaciones, esto es importante porque los usuarios tienden a cambiar sus requisitos significativamente.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad puesto que cumple con señalar que que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,945 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); hasta, solo el 92.20 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio, estos resultados obtenidos se deben a que la entidad está gestionando la planificación cumpliendo lo establecido en el PIA, y en la organización del MOF; así como en el ámbito de control, los resultados se deben a las percepciones que tiene las sub gerencias de acuerdo a que casi todas han llegado a concluir satisfactoriamente las metas establecidas por el estado.
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín-2022, fue alto con 54 % dichos resultados se deben a que la municipalidad se está realizando una gestión de acuerdo a los planes y objetivos establecidos, mediante el cumplimiento de metas por parte de la mayor parte de las áreas administrativas, sólo existe una falencia que es la sub gerencia de tributos Municipales que no ha podido llegar a su meta este año.
- 6.3.** En el nivel de dimensión calidad de servicio, En cuanto de la calidad del servicio, fue de medio con 43 %, estos resultados obtenidos se deben a que en la entidad los mismos compañeros de labores están calificando a sus compañeros de acuerdo a las gestiones y obligaciones que cada gerencia administrativa tiene.
- 6.4.** Existe relación según dimensiones entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, mediante análisis estadístico de Rho de Spearman, fue de 0.879, 0.849, 0,807 y 0742 (correlación positiva

alta y muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones aceptando la hipótesis alterna.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** A los gerentes y sub gerentes administrativos, dada a que la gestión se relaciona directamente con la atención al público, se ha evidenciado que en algunas sub gerencias no brinda una atención adecuada, por el trato que se les da a los contribuyentes es por ello que se debe de capacitar a todo el personal para mejorar su trato, puesto que los servidores públicos están para servir. En especial a la sub gerencia de cobranza tributaria para llegar su meta, debe realizar tareas que permitan alcanzar objetivos y estrategias para que la población cancele sus impuestos, pero sobre todo debe de crear una conciencia tributaria en los contribuyentes.
- 7.2.** Al gerente municipal que sigan en la línea de tener personal idóneo para poder servir a la población con calidad y de manera eficiente. La dirección asertiva por parte del Alcalde, Gerente Municipal y las Sub Gerencias es importante por de ella depende que se cumplan con las obligaciones encomendadas según su área, pero sobre todo el nivel de atención que das a los contribuyentes.
- 7.3.** El control por parte de los jefes de las sub gerencias administrativas juega un rol fundamental, porque de ellos depende el cumplimiento de sus obligaciones. La sub gerencia de que tiene más falencias, según el estudio realizado es la de cobranza tributaria puesto que tiene mayor demanda por parte de los contribuyentes, en términos generales es medio por que existen falencias a subsanar en el trato y la agilidad de los trámites a realizar.
- 7.4.** Al gerente municipal, a cumplir con las actividades no sólo de planeación si no de supervisión, monitoreando a las sub gerencias para el cumplimiento de las metas establecidas según su área las mismas que son asignadas por el estado y al mismo modo el trato que se les da a los pobladores o contribuyentes.

## REFERENCIAS

- Albretch, K. (1992). Servicio al cliente interno: *Cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia (3era ed.)* Ediciones Paidós  
<https://www.casadellibro.com/libro-servicio-al-cliente-interno-como-solucionar-crisis-de-liderazgo-en-la-gerencia-intermedia/9788475097497/330561>
- Arévalo, D., Padilla, C., Lozano, M., Bustamante, M. y Vidal, C. (2017) Contrasting the Business Productivity Paradox of the use of Information Technology: The Ecuadorian Case, *information technological*. 28(1), 171-178. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000100017>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. ( 1ra. Ed.) Editorial Enfoques Consulting  
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arista, J., y Flores, E. (2019). Relación de la Gestión Municipal con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018. (artículo científico) *Universidad Nacional de San Martín*  
<http://hdl.handle.net/11458/3624>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación- Serie integral de competencias*, (3a. ed.), Grupo editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Barbativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa* (1ra. ed.). Fundación Universitaria del Área Andina.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Barquero Estevan, J. M. (1998). La Organización de las Administraciones Locales para el ejercicio de sus competencias de Gestión Tributaria. *Revista De Estudios De La Administración Local y Autonómica* (276).  
<https://doi.org/10.24965/reala.vi276.8978>
- Barzola, I., Barzola, V., y Flores, W. (2017). Working environment factors influencing the performance of workers in the public sector in the Ecuador. (artículo científico) *Universidad de Guayaquil- Ecuador*  
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.3.jun.917-937>

- Bonilla Mirado, E. M. (2022). La gestión tributaria y su influencia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2022. (artículo científico) *Universidad Nacional Hemilio Valdizán*. <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.00>
- Boscán, G., Fernández, J., & Guédez, J. (2017). Public organizations from institutional perspectives and dynamic capabilities. *Compendium*, (artículo científico). *Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado* <https://www.redalyc.org/journal/880/88053976004/html/>
- Bowen, C. y Vaca, T. (2015). Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa de libro pernos de la Ciudad de Guayaquil. (artículo científico). *Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil – Ecuador*. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9045>
- Carranza, R., Díaz, E., & Martín, D. (2018). The influence of quality on satisfaction and customer loyalty with an importance-performance map analysis. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, (artículo científico) *University of Columbia*. <https://doi.org/10.1108/JHTT-09-2017-0104>
- Chiang, A., & Trimi, S. (2020). Impacts of service robots on service quality. (artículo científico). *University of Nebraska*. <https://doi.org/10.1007/s11628-020-00423-8>
- Chiavenato, I. (2016). *Planeamiento estratégico*. México: McGraw Hill Interamericana. (5ta. ed.). Dirección Nacional del Instituto Nacional de la Administración Pública. [http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/ar/ar-067/index/assoc/D13511.dir/pdf\\_318.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/ar/ar-067/index/assoc/D13511.dir/pdf_318.pdf).
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. (5ta ed.). Editorial McGraw-Hill [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)
- Cohen, N., y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué? La producción de datos y los diseños* (3ra. ed). Editorial Teseo. [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)



Decreto Supremo N.º 156-2004 – EF (2022). *Texto Único ordenado de la Ley de Tributación Municipal*.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/51759/1563085/Texto+%C3%9Anico+Ordenado+de+la+Ley+de+Tributaci%C3%B3n+Municipal.pdf/c1676cee-5bdf-8150-f32e-969ee3296a0b>

Decreto Supremo N.º 054-2018-PCM (2018). *Lineamientos de Organización del Estado*.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-los-lineamientos-de-organizacion-decreto-supremo-n-054-2018-pcm-1649413-1/#:~:text=N%C2%BA%20054%2D2018%2DPCM&text=Apru%C3%A9bense%20los%20%E2%80%9CLineamientos%20de%20organizaci%C3%B3n,integrante%20del%20presente%20Decreto%20Supremo>.

Deming, W. E. (1989). *Out of the crisis. Productivity and competitive position*. (Libro electrónico). Cambridge University Press.

<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Directiva N.º 001-2021-PCMSGP. (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Perú.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

Falconi, J, Luna, K., Sarmiento, W, y Andrade, C (2019). Administrative management: Study from the administration of the processes in a motorcycle and assembly company. (Article scientific). *Universidad Ambato – Ecuador*. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

Garcés, P. h. (2000). *Investigación científica* (1ra. ed.) Ecuador: Editorial Abya – Yala.

[https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya\\_yala](https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya_yala)

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A y Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of hotel Barros in Quevedo City. *Revista Universidad y Sociedad*. 12(4),32-37. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es)

- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. (artículo científico) *Universidad de Rioja*. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Guzmán, M. d. (2018). *Toma de decisiones en la gestión financiera para el sistema empresarial* (1er. ed.). Editorial Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/278/1/LIBRO%20LISTO-ilovepdf-compressed-2.pdf>
- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66–67. <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Editorial McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta* (1ra. ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020) *Municipalidades del país brindan información auto diligenciada para actualizar el Registro Nacional de Municipalidades 2020* <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/municipalidades-del-pais-brindaran-informacion-autodiligenciada-para-actualizar-el-registro-nacional-de-municipalidades-2020-12179/>
- Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018). Human talent management as a factor for improving public management and job performance. (artículo científico) *Universidad de Zula Venezuela* <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Juran, J. M. (1990). *La planificación para la calidad*. (5ta. Ed) Madrid, McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V. <https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

- Khan, A., Lima, R., & Mahmud, S. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. (artículo científico). *Department of Business Administration, Mawlana Bhashani Science and Technology University, Tangail, Bangladesh*. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. WSEAS Transactions on Business and Economics. (artículo científico). *Department of Economics, Doon Business School Mi-122, Selaqui, Dehradun..* DOI: 10.37394/23207.2021.18.40
- Ley N.º 27972. (2022). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Diario Oficial el Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- López-Roldán, R & Fachelli, S. (2015) *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa Bellaterra* (1ra. ed). Universitat Autònoma de Barcelona. <http://pagines.uab.cat/plopez/content/manual-misc>
- Machín Hernández, M.M., Sánchez Vignau, B.S., López Rodríguez, M.L., Puentes Alvarez, P.L. (2019) Local public management as guarantor of efficiency in the Cuban public administration. (artículo científico). *Departamento de extensión Universitaria. Ministerio de Educación de Cuba*. <https://coodles.upr.edu.cu/index.php/coodles/article/view/242/488>
- Majid, M., Samsudin, A., Noorkhizan, M., Zaki, M., & Bakar, A. (2018). Service Quality, Food Quality, Image and Customer loyalty: An Empirical Study at a Hotel Restaurant. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences,(artículo científico). *University Putera Malaysia*. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i10/5310>
- Manhas, P., & Tukamushaba, E. K. (2015). Understanding service experience and its impact on brand image in hospitality sector. International Journal of Hospitality Management. (artículo científico). *University of Nebraska* <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.11.010>
- Menacho, I., Uribe, Y., Campos, H., & Caruajulca, W. (2019). Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018. (artículo científico). *Universidad César Vallejo* <https://doi.org/10.32829/gms.v2i1.86>

- Mhlanga, O. (2018). Measuring restaurant service quality in East London, South Africa: A comparison of restaurant customer expectations and perceptions. *African Journal of Hospitality*. (artículo científico). *University of South Africa*.  
[https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article\\_8\\_vol\\_7\\_2\\_2018.pdf](https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_8_vol_7_2_2018.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Diccionario de investigación*. *Universidad de Lima*: escuela de Posgrado.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10889>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2013). *Decreto Supremo N.°133-2013 – EF. Texto Único ordenado del Código Tributario*.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/253548/228243\\_file20181218-16260-kbtzj3.pdf?v=1545179575](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/253548/228243_file20181218-16260-kbtzj3.pdf?v=1545179575)
- Ministerio de Justicia y derechos Humanos. (2022). Ley N.° 27444. *Ley del Procedimiento Administrativo General*. Diario Oficial el Peruano.  
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>
- Menacho, I., Uribe, Y., Campos, H., & Caruajulca, W. (2019). Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018. (artículo científico). *Universidad César Vallejo*.  
<https://doi.org/10.32829/gms.v2i1.86>
- Mendoza Vines, A., & Ramírez, J. (2020). *Aprendiendo Metodología de la Investigación* (1ra ed.). Editorial Grupo Compás.  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>
- Mendoza Zamora, Walter, García Ponce, Tania, Delgado Chávez, María & Barreiro Cedeño, Isabel. (2018). Internal control and its influence on the administrative management of the public sector (artículo científico). *Universidad Estatal del Sur de Manabí*.  
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- Mendivel, R, Lavado, C, y Sánchez, A. (2020). Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad peruana Los Andes, Subsidiary Chanchamayo. (artículo científico) *Universidad*

- Nacional* *de* *Cañete*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es).
- Neil, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica* (1ra. ed.). Editorial UTMACH.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Noreña, D. (2020). *Diccionario de investigación*. (1ra. ed.).  
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10889>
- Nyawo, J., & Mubangizi, B. (2021). An exploration of government administrative processes in supporting agro-smallholders' access to municipal markets in eThekweni Municipality, KwaZulu-Natal Province. (artículo científico) *University of Kwazulu- Natal*. <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v9i1.528>
- Ñupas, H, Mejía E, Novoa Ea & Villagómez A (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa. Cualitativa y Redacción de Tesis*. (4ta. ed.). Ediciones de la U <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Pacaya Ricopa, A., Saldaña Tipto, V. M., & Villar Tutusima, H. (2022). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. (artículo científico), *Universidad Nacional de Ucayali*. <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>
- Park, J., & Jeong, E. (2019). Service Quality in Tourism: A Systematic Literature Review and Keyword Network Analysis. *Sustainability*, (artículo científico), *University of Korea*. <https://doi.org/10.3390/su11133665>
- Pérez Benites, Washington, Serrano Aguilar, Jorge, Colcha Ortiz, Raquel y Moreno Albuja, María del Carmen. (2022). Administrative Management and Quality of Service According to Legal Regulations. (artículo científico). *Universidad de Guayaquil*. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634>.

- Peters, T., & Waterman, R. C. (1984). *En búsqueda de la excelencia.* ( 3ra. ed.) Editorial Lasser Press.  
[https://orion2020.org/archivo/articulos/r\\_enbuscadelaexcelencia.pdf](https://orion2020.org/archivo/articulos/r_enbuscadelaexcelencia.pdf)
- Reiter, R., & Klenk, T. (2019). The manifold meanings of ‘post-New Public Management’ – a systematic literature review. *International Review of Administrative Sciences*, (artículo científico), *University of Leipzig*.  
<https://doi.org/10.1177/0020852318759736>
- Pizango Púa, Y. R., & Reátegui Valle, F. A. (2020). Gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Morales 2018. (artículo científico) *Universidad Nacional de San Martín*  
<https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>
- Plaza Zambrano, P., Bermeo Toledo, C., & Moreira Menéndez, M. (2020). *Metodología de la Investigación.* (3ra. ed)  
<http://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>
- Ramos García, S. F., & Zambora Chuquihuanga, E. E. (2020). Gestión administrativa y su influencia en el nivel de recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Provincia de San Ignacio. (artículo científico) *Universidad Señor de Sipá*. <http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>
- Salas, K., Acosta, C., Sandoval, L., Pacheco, G. y Mercado, M. (2016). Strategic analysis of cluster of logistics services (artículo científico). *Universidad de la Costa – Colombia* <https://goo.gl/DFgBLc>
- Sánchez H, Reyes C y Mejía K (2018). *Manual de términos en Investigación Científica, tecnológica y Humanística.* (1ra. ed.) Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, M; Rosas, J & Mendoza V. (2018). *Metodología de la investigación, Un enfoque práctico.* (1era. Ed.). Universidad Nacional Autónoma de México. <https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/libros/cbiologicas/libros/MetodologiadelainvestigacionUnenfoquepractico.pdf>
- Sangama, S. (2021). Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. (artículo científico) *Universidad César Vallejo*. <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02>

- Sierra Sierra, M. L. (2017). Análisis de la información de gestión administrativa reportada en el departamento de Santander (2012-2015). (artículo científico). *Escuela Superior de administración Pública* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403437>
- Valls, F., Román, V., Chica, O., y Valls, J. (2017). La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad. (artículo científico). *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. <https://isbn.cloud/9789942959812/la-calidad-de-servicio-via-segura-para-alcanzar-la-competitividad/>
- William C.C.J., Nila G.C., Enrique P.L.V., Mirko M.N. (2022) Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru (artículo científico). *Universidad César Vallejo – Trujillo*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135054041&doi=10.31876%2frcs.v28i3.38475&origin=inward&txGid=d6d61f47c2fedbdf56cb88c8226a3ec0>

# **ANEXOS**



### Matriz de operacionalización de variables

**Título: Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022**

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional		Indicadores	Escala de medición
V1  Gestión Administrativa	Es un conjunto de acciones que tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar (González et al 2020 p. 33).	Comprende los procesos de planificación, organización, dirección y control. Será medida con un cuestionario	Planificación	Planeación y toma de decisiones	Ordinal
				Objetivos	
				Presupuesto	
			Organización	Estructura orgánica	
				Herramientas de gestión	
				Personal calificado	
			Dirección	Comunicación	
				Liderazgo	
				Reglamento Interno	
			Control	Medición de resultados	
				Contrastar lo planeado con el resultado	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V2 Calidad de Servicio	Es el conjunto de elementos y atributos que dotan de calidad a los servicios ofrecidos por una organización hacia el público, el cual se caracteriza por tener la capacidad de determinar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios (Directiva N.º 001-2021-PCMSGP 2021).	Comprende las condiciones y atributos que el servicio público debe tener para satisfacer a los usuarios. Será medida con un cuestionario	Necesidades y expectativas de las personas	Libro de reclamaciones	Ordinal
				Canales de información	
				Registros de datos Sugerencias	
			Valor del servicio	Entrega de servicios	
				Expectativas de segmentos	
				Cadena de servicios	
				Factores externos	
				Factores internos	
			Compromiso de alta dirección	Necesidad y expectativas	
				Fortalecimiento de los servicios	
				Cadena de servicios	
			Fortalecer el servicio	Satisfacción de las personas	

				Eficacia del servicio	
				Programas presupuestales	
			Cultura de calidad	Logro de la calidad	
				Contribución de las personas	
				Trabajo en equipo	

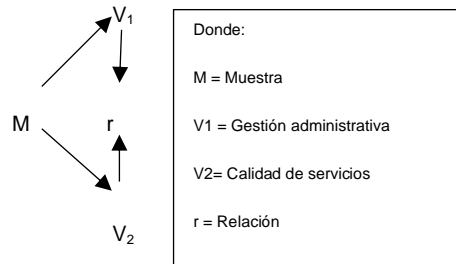
## Matriz de consistencia

**Título: Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín – 2022</p> <p>Medir el nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín – 2022</p> <p>Evaluar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1: El nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín – 2022, es alto</p> <p>H2: El nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín – 2022, es alto</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	

**Tipo: básica**

**Diseño de investigación.** no experimental, cuantitativa, transversal, descriptiva correlacional.



**Población**

En la presente investigación, la población, estuvo conformada por 35 colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín - 2022 (Fuente: CAS, personal nombrado, trabajadores que ejecuten funciones de gestión y colaboradores con más de tres meses laborando con alta experiencia).

**Muestra**

La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores municipales.

Variables	Dimensiones
<b>Gestión administrativa</b>	Planificación
	Organización
	Dirección
	Control
<b>Calidad de servicio</b>	Necesidades y expectativas de las personas
	Valor del Servicio
	Compromiso de alta dirección
	Fortalecer el servicio
	Cultura de calidad

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de gestión administrativa para colaboradores municipales

Cuestionario 01: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

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

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
0	1	2	3	4

ÍTEMS N.º	VARIABLE: Gestión administrativa	ESCALA				
		0	1	2	3	4
<b>Planificación</b>						
01	¿En la entidad se planifica todas las actividades a desarrollar?					
02	¿La planificación de actividades sirve para mejorar la toma de decisiones?					
03	¿Considera que en la municipalidad se establece objetivos alcanzables?					
04	¿En la municipalidad se cumplen los objetivos?					
05	¿Las actividades a implementar se planifican de acuerdo al presupuesto designado?					
06	¿En la organización las obras a implementar se planifican de acuerdo al presupuesto designado?					
<b>Organización</b>						

07	¿La municipalidad actualiza sus documentos de gestión (ROF, MOF, TUPA)?					
08	¿La municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada?					
09	¿La estructura orgánica responde a la visión que pretende alcanzar la entidad?					
10	¿Los instrumentos de gestión son de fácil acceso para todo el personal?					
11	¿En la municipalidad existe personal calificado según perfil de puesto?					
<b>Dirección</b>						
12	¿La comunicación entre el equipo (directivos y colaboradores) es efectiva?					
13	¿En la institución existe buen liderazgo directivo para cumplir con la gestión administrativa?					
14	¿En la municipalidad las normas internas son precisas?					
15	¿Se mide constantemente el rendimiento del personal a fin de determinar el nivel de cumplimiento de las actividades?					
<b>Control</b>						
16	¿En la entidad existe sistema de control para contrastar los resultados esperados con los alcanzados?					
17	¿En la institución existe un sistema eficaz de control de los resultados alcanzados?					
18	¿La organización evalúa constantemente lo planeado versus lo ejecutado por el personal?					
19	¿En la municipalidad se revisan los informes de gestión a fin de aplicar la mejora continua?					

¡Muchas gracias por sus respuestas!

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de calidad de servicio para los colaboradores municipales

Cuestionario 02: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

#### **INSTRUCCIONES:**

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

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
0	1	2	3	4

<b>ÍTEMS N.º</b>	<b>VARIABLE: Calidad de Servicio</b>	<b>ESCALA</b>				
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Necesidades y expectativas de las personas</b>						
01	¿La institución cuenta con libro de reclamaciones?					
02	¿Se informa adecuadamente de los servicios que ofrece la municipalidad?					
03	¿La entidad cuenta con un sistema de registros de atención?					
04	¿La institución toma en cuenta las sugerencias de sus usuarios?					
<b>Valor de servicio</b>						
05	¿La municipalidad brinda los servicios que realmente necesita?					
06	¿Se han solucionado de manera satisfactoria las demandas de					



	los pobladores según sus necesidades?					
07	¿La prestación del servicio se realiza de manera correcta?					
08	¿Las áreas administrativas se encuentran organizadas según los documentos de gestión de acuerdo a sus gerencias?					
09	¿La prestación del servicio es muy burocrática?					
<b>Compromiso de Alta dirección</b>						
10	¿Los funcionarios de alto nivel se preocupan por solucionar las necesidades básicas de la población?					
11	¿Los directivos informan de manera idónea la utilización de recursos a la población?					
12	¿Los gestores están capacitados para desempeñar dichos cargos?					
13	¿La organización mide constantemente el rendimiento del personal de acuerdo a las metas establecidas?					
<b>Fortalecimiento del Servicio</b>						
14	¿Se siente satisfecho con los servicios que le brinda la municipalidad?					
15	¿Los servicios brindados por la municipalidad son los adecuados?					
16	¿La entidad cumple con los bienes presupuestados?					
17	¿La institución cumple con los servicios presupuestados?					
<b>Cultura de Calidad</b>						
18	¿La organización ofrece servicios básicos de calidad a los usuarios?					
19	¿La población está contribuyendo para mejorar su calidad de vida?					
20	¿Se trabaja en equipo para mejorar los bienes o servicios brindados?					

¡Muchas gracias por sus respuestas!

## Validación de los instrumentos de investigación

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	metodólogo	4,9	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4,8	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.5	Coherente y aplicable
Calidad de servicio	1	metodólogo	4,9	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4,8	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4,6	Coherente y aplicable

# Validación de los instrumentos de investigación



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo / Universidad Nacional de San Martín  
Especialidad : Dr. en Gestión Universitaria  
Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa  
Autor (s) del instrumento (s) : Arévalo Aguilar, Sandra Noemí

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: 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>49</b>

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,9

Tarapoto 27 de octubre de 2022

  
Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
DOCENTE POSGRADO

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

Apellidos y nombres del experto : Mg. Morales Morales, Salomón  
 Institución donde labora : Autoridad Nacional de Agua  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario Gestión administrativa**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Arévalo Aguilar, Sandra Noemí

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto 27 de Octubre de 2022

  
 .....  
 C.P.C. Salomón Morales Morales  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CCPSM N° 13-896

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto : Dr. Samamé Cornejo, Cesar Artidoro  
 Institución donde labora : Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública – Doctor en ciencias de la educación.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Arévalo Aguilar, Sandra Noemí

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: 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>						45

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

45

Tarapoto 31 de octubre de 2022



Dr. Cesar Artidoro Samame Cornejo  
 Gerente  
 Instituto Peruano de Gobernabilidad y  
 Gestión Pública – RUC 20602177140

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo / Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Dr. en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Calidad de Servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Arévalo Aguilar, Sandra Noemi

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DE SERVICIO					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 DE SERVICIO					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DE SERVICIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

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

**I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4,9

Tarapoto 27 de octubre de 2022

  
 \_\_\_\_\_  
 Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 DOCENTE POSGRADO

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

Apellidos y nombres del experto: Mg. Morales Morales, Salomón  
 Institución donde labora : Autoridad Nacional de Agua  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario de Calidad de Servicio**  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Arévalo Aguilar, Sandra Noemí

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CALIDAD DE SERVICIO.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>


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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 48

Tarapoto, 27 de Octubre de 2022

  
 .....  
**C.P.C. Salomón Morales Morales**  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CCPSM N° 13-890

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Dr. Samamé Cornejo, Cesar Artidoro  
 Institución donde labora : Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública – Doctor en ciencias de la educación.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de Servicio  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Arévalo Aguilar, Sandra Noemí

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DE SERVICIO.					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 DE SERVICIO.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DE SERVICIO.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 46

Tarapoto, 31 de octubre de 2022



Dr. Cesar Artidoro Samame Cornejo  
 Gerente  
 Instituto Peruano de Gobernabilidad y  
 Gestión Pública - RUC: 20602177190

Sello personal y firma



## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de gestión administrativa

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

---

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

---

#### **Estadísticas de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	19

---

### Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

---

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

---

#### **Estadísticas de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	20

---

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO**

PROVINCIA DE BELLAVISTA, REGIÓN SAN MARTÍN

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

### AUTORIZACION

EN MI CALIDAD DE ALCALDE DISTRITAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO, PROVINCIA DE BELLAVISTA REGION SAN MARTIN.

#### AUTORIZO:

A la **C.P.C SANDRA NOEMI ARÉVALO AGUILAR**; Identificada con **DNI N° 41763191**, estudiante de Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en virtud del documento de fecha 16 de septiembre del 2022, solicita desarrollar su trabajo de investigación titulada **“Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín-2022”**, por lo que, **OTORGO LA APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTE**, desde el 19 de septiembre del 2022 para poder desarrollar su trabajo de Investigación.

SE EXPIDE EL PRESENTE DOCUMENTO, CON LA FINALIDAD DEL CONTENIDO.

SAN PABLO, 19 DE SEPTIEMBRE DEL 2022.

ATENTAMENTE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO  
PROV. DE BELLAVISTA REGION SAN MARTIN

*Hugo*  
CPCC, Hector L. Moreno Encarnación  
ALCALDE

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	<b>RUC: 20193188851</b>
<b>Municipalidad Distrital de San Pablo</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos <b>Héctor Luis Moreno Encarnación</b>	DNI: <b>43092807</b>

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación <b>Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín- 2022</b>	
Nombre del Programa Académico: <b>Maestría en Gestión Pública</b>	
Autor: Nombres y Apellidos <b>Sandra Noemí Arévalo Aguilar</b>	DNI: <b>41763191</b>

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

Lugar y Fecha: San Pablo 17 de Noviembre 2022



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO  
PROV. DE BELLAVISTA REGION SAN MARTIN

CPCC, Hector L. Moreno Encarnacion  
ALCALDE

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

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

## Base de datos estadísticos

### Variable 1: Gestión administrativa

N.º Encuesta	Preguntas / Ítems																								Suma fila (t)	Calificación
	Planificación							Organización						Dirección					Control							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	(t)	P7	P8	P9	P10	P11	(t)	P12	P13	P14	P15	(t)	P16	P17	P18	P19	(t)			
1	3	4	2	3	3	3	18	2	3	3	2	2	12	3	3	4	3	13	3	2	2	3	10	53	Casi siempre	
2	3	3	4	3	4	4	21	2	3	3	2	3	13	2	3	4	3	12	2	3	2	3	10	56	Casi siempre	
3	4	4	3	3	4	3	21	4	3	3	2	3	15	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	58	Siempre	
4	3	3	2	2	1	2	13	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	6	2	1	2	1	6	33	A veces	
5	3	3	2	2	1	2	13	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	36	A veces	
6	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	14	2	2	3	3	10	62	Siempre	
7	3	3	2	2	1	2	13	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	35	A veces	
8	3	3	2	2	1	1	12	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	33	A veces	
9	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	54	Casi siempre	
10	2	4	3	3	3	3	18	2	2	3	4	4	15	3	4	3	2	12	1	1	2	3	7	52	Casi siempre	
11	3	2	3	0	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	4	3	12	2	3	3	3	11	51	Casi siempre	
12	3	4	3	3	4	3	20	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	12	0	3	3	3	9	54	Casi siempre	
13	2	4	3	3	3	3	18	2	2	4	4	4	16	3	4	4	2	13	2	3	2	3	10	57	Casi siempre	
14	2	3	3	3	4	4	19	3	1	2	2	2	10	3	3	3	2	11	1	2	2	2	7	47	Casi siempre	
15	3	4	2	3	3	3	18	2	3	3	2	2	12	3	3	4	3	13	3	2	2	3	10	53	Casi siempre	
16	0	1	0	1	0	1	3	0	0	0	0	4	4	0	2	0	0	2	3	0	3	0	6	15	Casi nunca	
17	3	3	2	2	1	2	13	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	36	A veces	
18	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	51	Casi siempre	

19	0	1	0	1	0	1	3	0	0	0	0	4	4	0	2	0	0	2	3	0	3	0	6	15	Casi nunca
20	3	3	2	2	1	2	13	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	34	A veces
21	4	3	1	3	4	3	18	3	2	2	2	4	13	2	3	3	3	11	1	1	0	0	2	44	Casi siempre
22	4	3	2	3	3	3	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	12	0	3	3	3	9	56	Casi siempre
23	0	1	0	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	5	2	2	1	4	9	17	Casi nunca
24	4	4	3	3	4	4	22	4	3	3	2	3	15	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	59	Siempre
25	3	3	2	2	1	2	13	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	6	2	1	2	1	6	33	A veces
26	3	3	2	2	1	2	13	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	36	A veces
27	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	14	2	2	3	3	10	62	Siempre
28	3	3	2	2	1	1	12	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	34	A veces
29	3	3	2	2	1	2	13	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	34	A veces
30	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	54	Casi siempre
31	2	4	3	3	3	3	18	2	2	3	4	4	15	3	4	3	2	12	1	1	2	3	7	52	Casi siempre
32	3	2	3	0	3	1	12	2	3	3	3	3	14	2	3	4	3	12	2	3	3	3	11	49	Casi siempre
33	3	4	3	3	4	3	20	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	12	0	3	3	3	9	54	Casi siempre
34	2	4	3	3	3	3	18	2	2	4	4	4	16	3	4	4	2	13	2	3	2	3	10	57	Casi siempre
35	2	3	3	3	4	3	18	3	1	2	2	2	10	3	3	3	2	11	1	2	2	2	7	46	Casi siempre

## Variable 2: Calidad de servicio

N.º Encuesta	Preguntas / Ítems																								Total	Calificación	
	Necesidades y expectativas de las Personas					Valor de Servicio						Compromiso de Alta dirección					Fortalecimiento del Servicio					Cultura de Calidad					Suma fila (t)
	P1	P2	P3	P4	(t)	P5	P6	P7	P8	P9	(t)	P10	P11	P12	P13	(t)	P14	P15	P16	P17	(t)	P18	P19	P20	(t)		
1	0	4	0	3	7	4	2	4	3	2	15	3	4	3	0	10	2	3	3	3	11	3	4	4	11	54	Casi siempre
2	0	3	3	2	8	2	1	4	4	4	15	2	3	2	4	11	4	3	3	3	13	4	4	4	12	59	Casi siempre
3	4	4	4	4	16	4	1	4	4	4	17	3	2	3	4	12	2	4	2	2	10	1	4	4	9	64	Siempre
4	2	1	4	1	8	4	3	3	1	2	13	2	0	3	3	8	3	3	3	3	12	2	3	2	7	48	Casi siempre
5	1	2	0	0	3	1	1	0	1	3	6	3	3	3	3	12	2	2	1	2	7	1	1	0	2	30	A veces
6	2	4	4	4	14	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	74	Siempre
7	2	1	2	1	6	3	3	3	1	2	12	2	0	2	2	6	3	3	3	3	12	2	3	2	7	43	Casi siempre
8	0	1	4	3	8	3	2	4	4	3	16	0	0	2	0	2	0	0	1	1	2	4	4	0	8	36	A veces
9	0	4	0	3	7	4	2	4	3	2	15	3	4	3	0	10	2	3	3	3	11	3	4	4	11	54	Casi siempre
10	0	4	0	3	7	4	2	4	3	2	15	3	4	3	0	10	2	3	3	3	11	3	4	3	10	53	Casi siempre
11	4	4	4	1	13	4	4	4	4	2	18	2	0	1	0	3	0	4	1	2	7	2	4	4	10	51	Casi siempre
12	4	4	4	1	13	4	4	4	4	2	18	2	0	1	1	4	2	4	1	2	9	2	4	4	10	54	Casi siempre
13	0	3	3	2	8	2	1	4	4	4	15	2	3	2	4	11	4	3	3	3	13	4	4	4	12	59	Casi siempre
14	2	1	4	1	8	4	3	3	1	2	13	2	0	3	3	8	3	3	3	3	12	2	3	2	7	48	Casi siempre
15	0	3	3	2	8	2	1	4	4	4	15	2	3	2	4	11	3	3	3	3	12	4	4	4	12	58	Casi siempre
16	1	1	0	0	2	0	0	1	1	1	3	1	0	1	1	3	1	0	0	1	2	0	1	1	2	12	Casi nunca
17	0	1	4	3	8	3	2	4	4	3	16	0	0	2	0	2	0	0	1	1	2	4	4	0	8	36	A veces

18	2	1	4	1	8	4	3	3	1	2	13	2	0	2	4	8	3	3	3	3	12	2	3	2	7	48	Casi siempre
19	1	1	0	0	2	0	0	1	1	1	3	1	0	1	1	3	1	0	0	1	2	0	0	1	1	11	Casi nunca
20	1	2	0	0	3	1	1	0	1	3	6	3	3	3	3	12	2	2	1	2	7	1	1	0	2	30	A veces
21	2	1	2	1	6	3	3	3	1	2	12	2	0	2	2	6	3	3	3	3	12	2	3	2	7	43	Casi siempre
22	4	4	4	1	13	4	4	4	4	2	18	2	0	1	0	3	0	4	1	2	7	2	4	4	10	51	Casi siempre
23	0	0	1	0	1	2	0	1	1	0	4	0	1	1	1	3	1	1	2	1	5	0	1	0	1	14	Casi nunca
24	0	4	4	4	12	4	1	2	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	2	3	12	1	4	4	9	63	Siempre
25	0	0	0	1	1	2	1	4	4	0	11	1	3	1	0	5	2	1	0	1	4	2	4	2	8	29	A veces
26	0	1	0	3	4	0	1	3	1	1	6	0	2	4	4	10	1	2	4	3	10	0	4	0	4	34	A veces
27	4	4	4	4	16	4	1	4	4	4	17	3	2	3	4	12	2	4	2	2	10	1	4	4	9	64	Siempre
28	0	1	0	2	3	4	2	4	2	4	16	3	0	2	0	5	0	2	0	2	4	0	0	3	3	31	A veces
29	0	1	0	2	3	4	2	4	2	4	16	3	0	2	0	5	0	2	0	2	4	0	2	3	5	33	A veces
30	0	3	3	2	8	2	1	4	4	4	15	2	3	2	4	11	4	3	3	3	13	4	4	4	12	59	Casi siempre
31	4	4	4	1	13	4	4	4	4	2	18	2	0	1	1	4	2	4	1	2	9	2	4	4	10	54	Casi siempre
32	2	1	4	1	8	4	3	3	1	2	13	2	0	2	4	8	3	3	3	3	12	2	3	2	7	48	Casi siempre
33	0	4	0	3	7	4	2	4	3	2	15	3	4	3	0	10	2	3	3	3	11	3	4	3	10	53	Casi siempre
34	0	3	3	2	8	2	1	4	4	4	15	2	3	3	4	12	3	3	3	4	13	4	4	4	12	60	Casi siempre
35	2	1	4	1	8	4	3	3	1	2	13	2	0	2	4	8	3	3	3	3	12	2	3	3	8	49	Casi siempre



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, San Martín – 2022", cuyo autor es AREVALO AGUILAR SANDRA NOEMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 06-01-2023 21:56:47

Código documento Trilce: TRI - 0478455