



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de
la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bardález Cachay, Johnson (Orcid.org/0000-0002-2456-6610)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (Orcid.org/0000-0003-2374-980X)

COASESOR:

Dr. Merino Nuñez, Mirko (Orcid.org/0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis hijas adoradas de 3 y 5 años, por ser la fuerza, motor y motivo para salir adelante; Dios siempre las bendiga y proteja. A mi mamá y abuelita que fue mi segunda madre, que en paz descansen.

Agradecimiento

A mi papá por su apoyo incondicional, a mi novia por su apoyo emocional, a mi docente por la paciencia y dedicación en mi formación de conocimientos durante este tiempo de instrucción académica.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización	9
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
4.1 Resultados descriptivos	15
Variable 1: Gestión Administrativa	15
Variable 2: Calidad de servicio	15
4.2 Resultados inferenciales	17
Contrastación de la hipótesis general	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONSLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	40

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable gestión administrativa.	16
Tabla 2. Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable calidad de servicio.	16
Tabla 3. Significancia y correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio.	29
Tabla 4. Relación entre planificación y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.	33
Tabla 5. Relación entre gestión de personas y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.	35
Tabla 6. Relación entre liderazgo y calidad de servicio de Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.	37
Tabla 7. Relación entre organización y calidad de servicio de Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.	39

Resumen

El estudio planteó la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio del área de infraestructura de Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022. El objetivo fundamental fue determinar la relación entre las variables en mención, el tipo de estudio en que se desarrolló correspondió al descriptivo-explicativo, dentro del enfoque cuantitativo. La población formó parte de la muestra denominada muestra censal de 58 trabajadores. La técnica para recolectar la apreciación de la muestra fue la encuesta y el instrumento correspondió al cuestionario, las preguntas fueron cerradas y se realizó por la escala de Likert, donde 40 preguntas correspondieron a la variable independiente de gestión administrativa y 40 preguntas a la variable dependiente de calidad de servicio. La confiabilidad de los instrumentos se efectuó bajo el estadístico Alfa de Cronbach, logrando un valor de 0.956 para la variable de gestión administrativa y 0.929 para la variable calidad de servicio, estableciendo en ambos una fuerte confiabilidad. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,449, el cual indica la existencia de la relación directa positiva regular. Por otro lado, el p-valor de significancia fue de $0,000 < 0,05$, que indica que la correlación es significativa. Por lo tanto, se afirma que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del área de infraestructura de Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, área de infraestructura, Municipalidad Distrital de Juan Guerra.

Abstract

The study raised the relationship between administrative management and the quality of service in the infrastructure area of a District Municipality of Juan Guerra, 2022. The main objective was to determine the relationship between the variables in question, the type of study in which it was developed corresponded to the descriptive-explanatory, within the quantitative approach. The population was part of the sample called the census sample of 58 workers. The technique to collect the appreciation of the sample was the survey and the instrument corresponded to the questionnaire, the questions were closed and it was carried out by the scale Likert, where 40 questions corresponded to the independent variable of administrative management and 40 questions to the dependent variable. of service quality. The reliability of the instruments was carried out under Cronbach's Alpha statistic, achieving a value of 0.956 for the administrative management variable and 0.929 for the service quality variable, establishing strong reliability in both. There is a significant relationship between administrative management and quality of service, because Spearman's Rho connection coefficient was 0.449, which indicates the existence of a regular positive direct relationship. On the other hand, the p-value of significance was $0.000 < 0.05$, which indicates that the connection is significant. Therefore, it is affirmed that the administrative management is related to the quality of service of the infrastructure area of the District Municipality of Juan Guerra, 2022.

Keywords: Management, quality of service, infrastructure area, District Municipality of Juan Guerra

I. INTRODUCCIÓN

Las entidades deben tener una buena gestión administrativa y de calidad en las prestaciones que brindan, ser responsables cumpliendo y satisfaciendo las necesidades ciudadanas. Por ello, la importancia de contar con una planificación estratégica, una buena gestión del personal administrativo y técnico capacitado es clave, así como el liderazgo y la organización son importantes, para que de esta manera se logre un rendimiento óptimo del sistema de gestión administrativa y de calidad en los servicios brindados.

Al respecto, Botero (2018) nos menciona en su artículo que los directores corporativos de las organizaciones a nivel mundial no cumplen con la definición de sus objetivos estratégicos, no concretan sus planes y metas de la organización, aunado a ello, los mismo colaboradores indican que no cuentan con un programa de formación que les permita involucrarse en sus actividades y encuentren mejores condiciones para desempeñarse dentro de la misma, así mismo los que guían las organizaciones no tienen claro los roles y responsabilidades del cargo de sus colaboradores lo que genera duplicidad de funciones, contratiempos y disminución de la credibilidad en la organización y en cuanto a su organización no existe un proceso de comunicación, para que se lleven un orden de las actividades lo que genera una deficiente calidad en el servicio que se está brindando.

Según Silva et al. (2021) Las instituciones colombianas en América Latina utilizan estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores fortaleciendo sus competencias en el desarrollo del trabajo y en el caso de Ecuador proveen colaboradores. La capacitación tuvo buenos resultados ya que se evidenció que a sus asociados les estaba yendo bien y que sus resultados estaban beneficiando a las instituciones.

De igual manera, en Del Carmen, Perú (2019), enfatizó en su declaración que las dificultades de nuestro país radican en la mala gestión de las instituciones públicas, en primer lugar, en la falta de comprensión de las autoridades sobre la planificación estratégica, que ayuda a navegar, asegurar el progreso y el desarrollo sostenible; otras dificultades son la gestión del personal, no existen capacitaciones obligatorias para renovar y mejorar los conocimientos del personal; además, existe un liderazgo insuficiente en la gestión, ya que el personal del equipo técnico no está relacionado con las instituciones de salud responsables y la organización no funciona, lo que no permite respetar los compromisos y las metas establecidas, y por ende las decisiones tomadas para el bienestar del usuario.

En el contexto local, la Infraestructura Municipal de Juan Guerra ubicado en la Av. Arequipa Nro. 981, Juan Guerra, San Martín, no es nueva en esta materia de actualidad, además, gracias a la adquisición de una buena administración y un excelente servicio en la planificación y ejecución del desarrollo de proyectos. De acuerdo con la normativa vigente en el ámbito de sus competencias de fiscalización de la ejecución de obras y demás funciones asignadas al sector de infraestructura, la planificación estratégica evidencia que muchos trabajadores no comprenden institucionalmente las metas, objetivos y metas, gestión de personas, aunque en este ámbito muchos trabajadores trabajan de unas formas y otras son imperfectas. Combinado con procesos ineficientes y con recursos insuficientes, según la gerencia, se puede ver que el personal carece de orientación sobre cómo lograr objetivos comunes en beneficio de los ciudadanos y, dependiendo de la organización, los empleados pierden de vista todo sobre el trabajo en equipo y lo que finalmente encontramos; de ello se deduce que la realidad es un mal trabajo, tarea que debe ser considerada un campo para que los trabajadores puedan satisfacer adecuadamente las necesidades de la población.

Es por ello que se plantea como problema general, ¿De qué manera se relaciona la Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022?, de esta interrogante se desglosa los siguientes problemas específicos, ¿En qué medida la planificación estratégica se relaciona con la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022? ¿En qué medida la gestión de personas se relaciona con la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022? ¿En qué medida el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022? y ¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022?

Es así que el presente se justifica en el sentido de que la realización del trabajo será beneficioso porque se determinará el grado de relación que existirá entre las variables y concluir el proceso adecuado para determinar las estrategias para así solucionar el problema bajo análisis, ya que la entidad debe preocuparse por brindar servicios de calidad y garantizar un elevado nivel que en general satisfaga a la población, integrando información para futuras investigaciones, en los distintos campos profesionales.

Teniendo en cuenta lo antes descrito, se propuso como objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022 y como objetivos específicos. Determinar la relación entre la planificación estratégica y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022. Determinar la relación entre la gestión de personas y la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022. Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022 y Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

Por último, se formula la siguiente hipótesis general, existe relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022, es por ello que las hipótesis específicas trataron de: existe una relación entre la planificación estratégica y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022, existe una relación entre la gestión de personas y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022, existe una relación entre el liderazgo y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022 y existe una relación entre la organización y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Morales (2018) identificó en el ámbito internacional en su estudio, el cual tuvo como objetivo poder conceptualizar si existe una interacción en el cambio de control interno y gestión de la ciudad de Colombia, por lo que se percibe una interacción directa. Y proporcionalmente, el desarrollo de los intereses administrativos se ve facilitado por un mayor control sobre la organización; además, el entorno de control conecta a los empleados con las unidades, lo que les permite participar en organizaciones estratégicas, al tiempo que influye en la gestión y promueve un entorno de valor para los empleados.

También, Balla et ál. (2018) en su la indagación sobre control interno en los procesos de administración de parte de las empresas del estado ecuatoriano, tienen el fin primordial de implantar los niveles de injerencia que muestra el control interno para mejorar los procesos de administración; lo que concluyó es que la gestión administrativa parte del colaborador que se ocupa de poner y descifrar las competencias otorgadas, con lo que se logre optimizar los índices de productividad conservados de parte de la organización, desde ello se ha podido asegurar que esa indagación aporta al entendimiento científico pues ofrece orientaciones respecto a la predominación de los controles internos en la administración.

Por su parte, Monsiváis (2019) tiene como objetivo estudiar los servicios públicos locales y determinar los resultados que producen en materia de confianza; los resultados confirman que la calidad del servicio percibida tiene un impacto positivo y significativo en la confianza institucional, es decir, la experiencia personal de las personas en el uso de los servicios públicos y la revisión del desempeño de los empleados es determinante. Confianza conceptualizada en las figuras públicas.

Asimismo, argumentan en Rodríguez (2020) que uno de los problemas y limitaciones identificados es la no atención y demora en el trámite administrativos que atienden al usuario en general, donde la gestión efectiva pasa idealmente por aplicar los procesos administrativos de manera adecuada, empoderando a los empleados. herramientas para realizar sus funciones.

Del mismo modo, Cuenca et al. (2021) Percepción de los particulares como usuarios al recibir servicios de salud en la región de Elcoca del Ecuador, como objetivo principal del estudio; los principales resultados concluyeron que la calidad del servicio mostró una buena calificación, pero además, confirmando la descalificación de los usuarios, principalmente la satisfacción con la fábrica y la falta de mantenimiento, el

análisis concluyó que si bien algunos usuarios encontraron aceptable el servicio, otros indicaron que no recibió contaminación y mal servicio debido a la gestión Excelente servicio.

Como antecedente nacional, Peñaloza (2018) concluyó que la gestión estratégica de la calidad y la distribución orientada al usuario de los usuarios de los servicios municipales influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios. Asimismo, el margen de beneficio del área de franquicias llegó al 66,9% en 2018, lo que ayudó a mejorar la gestión y la satisfacción del usuario.

Asimismo, Santos (2018) concluyó que existe una relación importante entre el sistema de gestión de la calidad y la calidad del servicio, $p = 0,034 < 0,05$, y sugirió optimizar el sistema de gestión de la calidad para mejorar los resultados de la calidad del servicio. Además de contribuir al desarrollo de las dimensiones propuestas como gestión de recursos, diagramas de flujo, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y medidas de calidad que son relevantes para la investigación variable.

Por otro lado, Álvarez et al. (2020) mencionan que la administración es una actividad metódica para lograr los objetivos institucionales en el tiempo establecido por el equipo directivo de la organización, y todas las actividades son planificadas, organizadas, controladas y revisadas. También tiene la responsabilidad de gestionar los recursos y el talento de manera notoria, financiando instituciones para el progreso y la optimización, dado que debe seguir las normas y los lineamientos dictados por el estado para atender la demanda. Y lograr resultados positivos para la empresa.

Además, Moncada et al. (2021) concluyen que la calidad es de vital importancia para la cultura organizacional de cualquier organización y que surge o puede ser ignorada la percepción de las unidades de gestión que responden a muchas críticas de una gestión mal planificada para fines financieros personales. La unidad educativa propuesta continúa compartiendo estas evaluaciones del nivel de calidad en cada institución después de cada intento de crear un servicio de calidad para sus usuarios, que debe permanecer constante para garantizar una mejor atención. Ellos lo merecen.

Asimismo, Nunura (2022) concluyó en un estudio de la ciudad de Frinhafi que existe una correlación estadística entre la administración y la calidad del servicio., que mostró que la variable administración explica una gran proporción de los niveles generalmente bajos, lo que significa que hay problemas con el servicio calidad. servicio, resultó que el 36,7% cree que la administración está entre regular y mala, mientras que el 26,7% de los asociados cree que hay una buena gestión, lo que significa que es importante implementar medidas de mejora Unidad de cooperación.

Ley N° 27658 (2018), en el Marco de Modernización de la Administración del Estado, cuyo objeto es mejorar la administración del Estado y así crear una unidad estatal democrática, descentralizada y al servicio de la colectividad. El sistema debe contar y poder desarrollar procedimientos administrativos destinados a dirigir, evaluar y controlar las actividades en todos los procesos. El control detallado de la aplicabilidad del ordenamiento jurídico público para cada proceso y actividad es fundamental para asegurar la correcta implementación de la norma. Los recursos nacionales deben administrarse de manera eficiente. También se debe enfatizar la etapa de administración. En una organización, se refiere a un conjunto de personas que cuentan con los recursos necesarios para realizar una tarea con diferentes procedimientos y criterios determinados con el fin de alcanzar las metas mencionadas en el plan estratégico, de esta forma la organización incluye específicamente a la empresa debe tener una estructura que cumpla con los objetivos trazados por la empresa.

Por otro lado, Cervantes (2018) en lo suyo, que la administración está relacionada con la calidad de servicio de los usuarios administrados del distrito central de Huallaga, es decir. son relevantes, recomendadas para los responsables de la gestión del distrito central de Huallaga, el desarrollo de estrategias de gestión, incluyendo actividades relacionadas con la mejora de la imagen de la empresa, como la integración del equipo técnico, el deseo de servir, la empatía y las habilidades de resolución de problemas de los funcionarios y el personal y la implementación de un manual de calidad institucional bien definido: los procesos bien definidos, los procedimientos de atención estandarizados y la implementación de políticas apropiadas contribuyen al buen funcionamiento de la gestión.

De igual forma, Armas (2022) concluye que en SEDALORETO, Yurimaguas - 2021 existe una correlación significativa entre la gestión y la calidad del servicio, ya que el 89,87% de la gestión obtenida en el análisis incide en la calidad del servicio. Indica que el nivel de gestión es 55% normal, 27% mala y 18% buena, por lo tanto la información de salud de los empleados que intervienen en ella es insuficiente, la organización no brinda los medios necesarios para obtener información en beneficio de la población y por lo tanto el 50% de la calidad del servicio es normal, el 31% es mala, el 19% es buena porque SEDALORETO no tiene acceso a tiempo de agua potable, aconsejan a los gerentes de SEDALORETO mejorar la entrega de servicios a sus usuarios, incluidos los servicios administrativos y de sitio web.

Asimismo, Sánchez (2022) finiquita que coexiste una relación muy importante entre el proceso de presupuesto y la calidad del gasto, ya que el 51,12% de los contratos públicos afectan la calidad de la ingeniería, y recomienda capacitar a los

empleados para diseñar proyectos valiosos. Además de un adecuado monitoreo y supervisión de los administradores de desarrollo e infraestructura sobre las actividades que determinan el crecimiento sostenible, también deben monitorear el diseño adecuado de los proyectos para que los retrasos en la implementación no perjudiquen de ninguna manera a las instituciones y los beneficiarios.

Finalmente, haciendo referencia a Milian (2022), se concluye que el valor de la correlación se determina calculando el coeficiente de Spearman, y se obtiene un valor de 0,975, que determina la relación entre la gestión estratégica y la calidad de la edificación. El tráfico es proactivo ya la vez de alto nivel, lo que significa que los eventos son inmediatos, lo que mejora la gestión estratégica de la organización para aumentar el nivel de calidad de los proyectos desarrollados en beneficio de la ciudadanía.

Ahora bien, existen teorías que ayudaron a la elaboración de investigación, como la Teoría de la Gestión Administrativa (2007), planteada por Chiavenato, cuyo principal aporte es el intento de enseñar a los futuros profesionales a pensar, especialmente a razonar a partir de ideas y conceptos para ser utilizados como herramientas de trabajo.

Asimismo, Josep Juran introdujo la teoría de la calidad (1988) en la que mencionó que la calidad es un sistema de gestión que se enfoca en las personas que quieren mejorar continuamente la satisfacción del cliente, porque se enfoca en hacer las cosas bien a la primera, para las organizaciones los participantes juegan un papel importante.

Según Armstrong (2011) en cuánto a las variables del enfoque conceptual se tiene la administración, se define claramente como cuatro actividades, a saber, planificar, dirigir, controlar y organizar todos los recursos materiales y humanos pertenecientes a la organización para llevar a cabo las funciones asignadas originalmente y promover la consecución de objetivos y metas establecidas.

Del mismo modo, la gestión administrativa debe lograr los objetivos trazados por la organización y para lograr resultados efectivos, un factor importante es la coordinación:

La administración incluye coordinar, planificar, organizar y dirigir las actividades laborales de los asociados para que se lleven a cabo correcta y eficientemente.

Robbins et al. (2005) la gestión es un proceso en el cual se define y mantiene un ambiente propicio para la cooperación con la finalidad de lograr las metas individuales de cada sujeto en forma oportuna y eficaz. En el mismo sentido respecto de las funciones de gestión ejercidas por el socio.

Por lo tanto, el objetivo general de la gestión de la calidad es brindar un servicio de calidad a los usuarios: "Se define como la calidad del servicio caracterizada por altos estándares en la prestación del servicio para satisfacer a los clientes. Usuarios" (Vargas et al, 2011, p. 123).

Un servicio de calidad es un proceso que se considera efectivo y se realiza de acuerdo a los deseos y/o necesidades del usuario. "Si el servicio prestado es eficiente, los usuarios se sentirán más satisfechos, por el contrario, si el servicio es limitado, provocará quejas y rechazos de los usuarios.' (Seto, 2004, p. 66).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Respecto al tipo de la presente investigación fue aplicada (CONCYTEC 2018), nos servirá de aporte teórico al conocimiento científico; metodológicamente, esta investigación fue significativa ya que brinda sustento teórico para futuras investigaciones (Ríos, 2017). Se buscaron aportes que aporten teorías conceptuales que ayuden a transformar las variables objeto de estudio.

Según el enfoque: cuantitativa ya que según Hernández et al. (2014) estadísticos para análisis de variables. Su diseño fue no experimental, ya que solo se describirán las variables objeto de estudio: “En los estudios no experimentales no es necesario manipular las variables o indicadores, solo explicarlos teóricamente” (Hernández et al., 2008, p. 314).

En este sentido, dependiendo del nivel, es correlacional, ya que intenta describir, medir y acopiar nuevos hechos sobre el concepto o variable objeto de estudio, así como determinar la relevancia de las relaciones entre las variables objeto de estudio chequeo al azar (Hernández et al., 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Se completaron dos (2) cuestionarios de escala Likert y se dispuso de datos para cada variable. Una variable es una variable que desea medir utilizando datos para resolver un problema planteado. En cuanto a la operacionalización, es de un punto general a uno específico que permite la comprensión de las variables. Consta de indicadores, dimensiones y variables y escalas de medición o evaluación (Arias, 2020).

Definición conceptual

Gestión administrativa: Se refiere principalmente a la planificación y organización de la estructura organizativa y postal de la empresa, así como a la gestión y control del rendimiento financiero de la empresa. Los hechos han demostrado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las mejoras en la eficiencia de los empleados, por lo que debe hacerse de forma racional. Los medios (materiales y transacciones) son suficientes para alcanzar los fines (Chiavenato, 2007).

Calidad del servicio: la representación está relacionada con el desempeño del producto que conduce a la satisfacción del cliente (Joseph Juran, 2020).

Definición operacional

Gestión administrativa: Se establecerá los elementos de la gestión administrativa a partir de instaurar la importancia de la planificación, gestión de personas, liderazgo y organización a través de la técnica de la encuesta entre los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

Indicadores

Para la dimensión planificación tenemos a los indicadores de: Misión y visión, objetivos Institucionales, estrategias de PEI y POI, documentos de gestión (ROF – CAP).

Para la dimensión gestión de personas tenemos los indicadores de evaluación, supervisar, acciones de mejora mediante capacitaciones, establecer metas.

Para la dimensión liderazgo tenemos a los indicadores de: estilos de liderazgos, orientar, motivar, comunicación, trabajo en equipo.

Para la dimensión organización tenemos a los indicadores de organigrama del área, funciones de los trabajadores, coordinación efectiva y distribución de recursos.

Escala

Se utilizó el formato de respuesta de tipo Likert el cual se basa en una escala del 1 al 5, donde el número menor indica una respuesta totalmente negativa y el número mayor representa una respuesta totalmente positiva.

Calidad de servicio: Se establecerá los elementos del servicio a partir de instaurar la importancia de la fiabilidad, empatía, elementos tangibles y seguridad a través de la técnica de la encuesta entre los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

Indicadores

Para la dimensión fiabilidad tenemos a los indicadores de cumplir con las fechas establecidas, atención igualitaria, atención personalizada.

Para la dimensión empatía tenemos a los indicadores de capacidad e interés de solucionar problemas, predisposición para aclarar duda, amabilidad, respeto.

Para la dimensión elementos tangibles tenemos a los indicadores de comprender las necesidades de los usuarios, ambientes acondicionados, equipos modernos, apariencia del personal.

Para la dimensión seguridad tenemos a los indicadores de limpieza y mantenimiento, confidencialidad, conocimiento suficiente del personal, confianza y cortesía.

Indicadores

Para la dimensión fiabilidad tenemos a los indicadores de cumplir con las fechas establecidas, atención igualitaria, atención personalizada.

3.3 Población, muestra y muestreo

Es importante poder identificar de forma clara, precisa y específica la población de estudio. Una población es un grupo de personas, organizaciones, cosas u objetos identificados en un tiempo y espacio determinados y que comparten un conjunto de características similares. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Población: Conforman 58 colaboradores del área de infraestructura municipal de Juan Guerra 2022. Por lo tanto, como Hernández et al. (2018). Es importante saber identificar de manera precisa, clara y concreta a la población objeto de estudio, debido a que está formada por un conjunto de personas, organizaciones, cosas u objetos asociados a determinadas características en un tiempo y espacio determinados.

Muestra: Está establecida en base a 58 trabajadores del área de infraestructura de la M.D.J.G, la cual es parte de la población que se extrae preservando las mismas propiedades.

Muestra censal: según la definición de Fachelli S. (2015), el tamaño de la muestra censal es equivalente al tamaño de la población, y esta clasificación se utiliza cuando la población es comparativamente pequeña, es decir, existe una relación exhaustiva entre las unidades de población.

Muestreo: Su finalidad es estudiar la relación entre la distribución de una variable "y" en una población "z", así como en la muestra de estudio. (Hernández Sampieri et al., 2006).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los métodos que se utilizaron en este estudio será el estudio de Arias (2020) el cual plantea que estos métodos se utilizan respecto a cada tipo de investigación y por sus características estos métodos se deben seleccionar de acuerdo al contenido de la investigación, basado en la pregunta Métodos, lo más importante, le permiten obtener información variable a través de la recopilación de datos.

Así, López (2015) nos dice que una encuesta es una herramienta procedimental utilizada como método que admite alcanzar datos a través de una encuesta que se enfoca en preguntas predeterminadas a partir de diferentes alternativas realizadas durante la encuesta. Constará de dos partes, la primera de las cuales está específicamente dedicada al estudio de la administración y sus factores determinantes, y la segunda, al estudio de la calidad del servicio.

Instrumentos

En este trabajo la herramienta fue un cuestionario, al igual que en López et al. (2015) afirmaron que una encuesta es una herramienta de procedimiento utilizada como técnica o método para obtener datos centrándose en hacer preguntas a aquellos encuestados que previamente han sido seleccionados. Preguntas resultantes de diferentes elecciones, este estudio constituye dos partes, la primera parte se utiliza directamente para el estudio de la gestión administrativa y sus determinantes, y la segunda parte se utiliza para el estudio de la calidad del servicio. (Ver Anexo 03).

Ficha Técnica de instrumento gestión administrativa

Nombre: Cuestionario para medir la Gestión Administrativa

Autor: Johnson Bardález Cachay

Dimensiones: Planificación, gestión de personas, liderazgo y organización

Indicadores: Misión y visión, objetivos Institucionales, estrategias de PEI y POI, documentos de gestión (ROF – CAP), evaluación, supervisar, acciones de mejora mediante capacitaciones, establecer metas, estilos de liderazgos, orientar, motivar, comunicación, trabajo en equipo, organigrama del área, funciones de los trabajadores, coordinación efectiva y distribución de recursos.

Baremos: La gestión administrativa utiliza la escala de Likert; Ineficiente [107 -127], Regular [128 – 148], Eficiente [149 – 169].

Calidad de servicio: Se establecerá los elementos del servicio a partir de instaurar la importancia de la fiabilidad, empatía, elementos tangibles y seguridad a

través de la técnica de la encuesta entre los colaboradores del área de infraestructura de la M.D.J.G.

Ficha Técnica de instrumento calidad de servicio

Nombre: Cuestionario para medir la Gestión Administrativa

Autor: Johnson Bardález Cachay

Dimensiones: Fiabilidad, empatía, elementos tangibles y seguridad

Indicadores: Cumplimiento de plazos, atención igualitaria, atención individualizada, resolución de problemas e interés, predisposición para aclarar duda, amabilidad, respeto, comprender las necesidades de los usuarios, ambientes acondicionados, equipos modernos, apariencia del personal, limpieza y mantenimiento, confidencialidad, conocimiento suficiente del personal, confianza y cortesía.

Baremos: La calidad de servicio utiliza la escala de Likert; Bajo [109 -129], Regular [130 – 150], Alto [151 – 171].

Validez

Para el presente estudio la validación de las herramientas se concluyó por medio de la autorización para la utilización de las herramientas de la tesista Gipsy Geraldine Alegre Cruz quien cuenta con la validación del juicio de profesionales, de esta manera se impulsó la vigencia de la herramienta para compilar una matriz de verificación de datos y seguir poniéndola a disposición de más profesionales para ver e integrar los elementos de la herramienta válida.

Confiabilidad

Se experimentó durante la prueba piloto al administrar el instrumento a 12 personas que no estaban incluidas en la muestra del estudio de acuerdo con su procedimiento de prueba piloto. Sin embargo, al examinar aquellos con características similares y luego examinar los datos obtenidos mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que permite la medición y evaluación de la confiabilidad del instrumento, se obtuvo una confiabilidad bastante alta (0,956) durante la aplicación del cuestionario administrativo. El nivel de uso del cuestionario de calidad del servicio es bastante alto (0,929).

3.5 Procedimientos

Se solicitó el permiso correspondiente al Área de Infraestructura Municipal de Juan Guerra para que los encuestados puedan recolectar datos; Se planificaron fechas específicas en las que se utilizaron herramientas para recolectar información relevante que se aplicó a la muestra de investigación, fue de acuerdo a la distribución del área de

infraestructura distrital en la ciudad de Guerra, cada empleado tuvo una reunión en aproximadamente 10 minutos, a cada uno se le envió un cuestionario con un bolígrafo y se le solicitó que resuelva los problemas indicados en el cuestionario para que los datos puedan ser utilizados. Finalmente, una vez completados, se recogieron los trabajos completados y se reconoció su participación. Una vez más, los datos logrados se utilizaron con fines de prueba de hipótesis.

3.6 Método de análisis de datos

En el procesamiento y análisis de los datos recolectados en este estudio, el análisis descriptivo reveló el método científico utilizando tablas de frecuencia a nivel de variables y dimensiones; De manera similar, el análisis de correlación utilizará estadísticas inferenciales para identificar variables y su papel en las relaciones dimensionales. Para comparar las hipótesis se realizó la prueba del coeficiente de correlación de Rho Spearman, que permite evaluar el grado de correlación entre las variables, ya que los resultados se utilizarán en Microsoft Excel. plano 2016. Con base en la población y una muestra de 58 colaboradores.

3.7 Aspectos éticos

Este estudio se basa en la originalidad, respeta la información utilizada de acuerdo con las instrucciones escritas de la Universidad Cesar Vallejo, y se cita de acuerdo con la normativa APA, de acuerdo con la adquisición de datos se proporcionó voluntaria y libremente muestras para el análisis correspondiente. y luego publicar con el permiso de los participantes informará a todos los participantes del propósito de esta investigación.

La investigación se realiza de acuerdo con principios éticos y de beneficencia, que se basan en la determinación de los resultados y reflejan las condiciones de los sujetos informados. Adherirse a los siguientes principios éticos internacionales: Autonomía, que se encarga de que las personas sean libres de elegir la entrega de información y la participación. Equidad, que asegura un trato justo y adecuado a cada participante. Al identificar los beneficios de los resultados de la investigación, será más fácil que los sujetos tengan en cuenta los resultados y las recomendaciones a la hora de resolver los problemas analizados. La ausencia de intención maliciosa permite la identificación de programas cuidadosamente diseñados para proteger los intereses del sujeto.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Variable 1: Gestión Administrativa

Tabla 1

Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable gestión administrativa

		Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Ineficiente	107-127	6	10,3
	Regular	128-148	23	39,7
	Eficiente	149-169	29	50,0
	Total		58	100,0

Como se observa en la tabla 1, la gestión administrativa según los trabajadores del área de infraestructura es ineficiente con un 10,3%. Sin embargo, el 39,7% de los trabajadores encuentra regular, es decir, cree que la gestión administrativa que realiza la organización tiene limitaciones. Adicionalmente, el 50,0% de los trabajadores cree que la gestión administrativa es eficiente, porque creen que cumplen las necesidades presentadas por la población dentro de sus competencias que el área de infraestructura ofrece.

Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 2

Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable calidad de servicio

		Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	Ineficiente	109-129	4	6,9
	Regular	130-150	24	41,4
	Eficiente	151-171	30	51,7
	Total		58	100,0

Los resultados obtenidos como se visualiza en la tabla 2 demuestran que la calidad de servicio es baja con un 6,9%, es decir que presentan dificultades con la calidad de servicio que brindan como área de infraestructura y que creen que no es la óptima. Por otro lado, el 41,4% de los trabajadores encuentran regular a la calidad de servicio satisfaciendo adecuadamente y priorizando las necesidades de la población. Adicionalmente, el 51,7% de los trabajadores creen que la calidad de servicio que brinda el área de infraestructura es alta y que la población está contenta y satisfecha con los servicios que brindan como área de infraestructura.

Tabla 3

Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa

		Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Planificación	Ineficiente	21-30	5	8,6
	Regular	31-40	31	53,4
	Eficiente	41-48	22	37,9
	Total		58	100,0
Gestión de personas	Ineficiente	23-31	19	32,8
	Regular	32-40	28	48,3
	Eficiente	41-49	11	19,0
	Total		58	100,0
Liderazgo	Ineficiente	24-31	17	29,3
	Regular	32-39	20	34,5
	Eficiente	40-45	21	36,2
	Total		58	100,0
Organización	Ineficiente	25-32	9	15,5
	Regular	33-40	32	55,2
	Eficiente	41-47	17	29,3
	Total		58	100,0

Como se observa en la tabla 3, la dimensión de planificación según los trabajadores del área de infraestructura es ineficiente con un 8,6%. Sin embargo, el 53,4% de los trabajadores encuentra regular, es decir, creen que la planificación que realiza la organización tiene limitaciones. Adicionalmente, el 37,9% de los trabajadores cree que la gestión es eficiente, porque creen que cumplen con alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Así mismo la dimensión gestión de personas según los trabajadores del área de infraestructura es ineficiente con un 32,8%. Sin embargo, el 48,3% de los trabajadores encuentra regular, es decir, cree que la gestión de personas que realiza la organización tiene limitaciones. Adicionalmente, el 19,0% de los trabajadores cree que la gestión es eficiente, porque creen que la Institución cumplen con actualizar y capacitar al personal para ofrecer servicios de calidad.

Por otro lado, la dimensión de liderazgo según los trabajadores del área de infraestructura es ineficiente con un 29,3%. Sin embargo, el 34,5% de los trabajadores encuentra regular, es decir, cree que el liderazgo que realiza la

organización tiene limitaciones. Adicionalmente, el 36,2% de los trabajadores cree que el liderazgo es eficiente, porque creen que el Gerente si cumple como líder dentro del área, apoyando al personal y dando soluciones.

Así también, la dimensión de organización según los trabajadores del área de infraestructura es ineficiente con un 15,5%. Sin embargo, el 55,2% de los trabajadores encuentra regular, es decir, cree que la organización que realiza la organización tiene limitaciones. Adicionalmente, el 29,3% de los trabajadores cree que la organización es eficiente, porque creen la Institución está bien estructurada y definida para todos los colaboradores.

Tabla 4

Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de las variables de calidad de servicio

		Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Bajo	23-30	10	17,2
	Regular	31-38	22	37,9
	Alto	39-44	26	44,8
	Total		58	100,0
Empatía	Bajo	19-29	4	6,9
	Regular	30-40	32	55,2
	Alto	41-49	22	37,9
	Total		58	100,0
Elementos tangibles	Bajo	18-28	6	10,3
	Regular	29-39	31	53,4
	Alto	40-49	21	36,2
	Total		58	100,0
Seguridad	Bajo	19-29	6	10,3
	Regular	30-40	29	50,0
	Alto	41-49	23	39,7
	Total		58	100,0

Como se observa en la tabla 3, la dimensión de fiabilidad según los trabajadores del área de infraestructura es ineficiente con un 17,2%. Sin embargo, el 37,9% de los trabajadores encuentra regular, es decir, creen que la confianza que dan a la población es buena. Adicionalmente, el 44,8% de los trabajadores cree que la fiabilidad es eficiente, porque creen que cumplen en brindar confianza a la población.

Así mismo la dimensión empatía según los trabajadores del área de infraestructura es ineficiente con un 6,9%. Sin embargo, el 55,2% de los trabajadores encuentra regular, es decir, cree que la empatía que practican es buena. Adicionalmente, el 37,9% de los trabajadores cree que la empatía es eficiente, porque creen que la Institución si son empáticos con la población.

Por otro lado, la dimensión de elementos tangibles según los trabajadores del área de infraestructura es ineficiente con un 10,3%. Sin embargo, el 53,4% de los trabajadores encuentra regular, es decir, cree que los elementos tangibles si son importantes. Adicionalmente, el 36,2% de los trabajadores cree que los elementos tangibles son eficientes, porque creen que el personal cumple con ese contacto con la población.

Así también, la dimensión de seguridad según los trabajadores del área de infraestructura es ineficiente con un 10,3%. Sin embargo, el 50,0% de los trabajadores encuentra regular, es decir, cree en la seguridad en sus servicios brindados. Adicionalmente, el 39,7% de los trabajadores cree que la organización es eficiente, porque creen la Institución si brinda la seguridad en ciudadanos que utilizan los servicios que presta.

4.2 Resultados inferenciales

Contrastación de la hipótesis general

Objetivo General: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

H1: Existe relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

H0: No existe relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

Tabla 5

Significancia y correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio

		Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1	,449
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,449	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

Nota. Resultados según encuesta noviembre 2022.

En la tabla 5, se obtuvo que $p=0,000 < 0,05$, por lo tanto, existe una correlación significativa entre las variables administrativas y la calidad del servicio. Esta relación es directa, es decir, a mayor nivel de gestión administrativa, mayor nivel de calidad de servicio. Cabe señalar que esta relación es regular (0,449), por lo que los resultados obtenidos nos permiten aceptar una hipótesis de investigación significativa y rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la planificación estratégica y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

H1: Existe relación entre la planificación y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

H0: No existe relación entre la planificación y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

Tabla 6

Relación entre planificación estratégica y calidad de servicio de la M.D.J.G, San Martín 2022.

Rho Spearman		V2: Calidad de servicio
	Correlación de Spearman	,171
Planificación estratégica	Sig. (bilateral)	,200
	N	58

Nota. Resultados según encuesta noviembre 2022.

La Tabla 6 muestra que existe una correlación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio, donde el valor de Rho de Spearman obtenido es de 0,432, lo que corresponde a una correlación regular pero significativa ($p < 0,05$), indicando que, a mayor planificación estratégica, mayor es la calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de que existe una relación significativa entre la planificación estratégica en el sector de infraestructura de Huanguer al 2022 y la calidad del servicio.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la gestión de personas y la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín.

H1: Existe relación entre la gestión de personas y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

H0: No existe relación entre la gestión de personas y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

Tabla 7

Relación entre gestión de personas y calidad de servicio de la M.D.J.G, San Martín 2022.

Rho Spearman		Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	,408
Gestión de personas	Sig. (bilateral)	,001
	N	58

Nota. Resultados según encuesta noviembre 2022.

La tabla 7 muestra que existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, donde se obtuvo un valor de Rho Spearman de 0,408, lo que corresponde a una relación regular pero significativa ($p < 0,05$), indicando que, a mayor gestión de recursos humanos, mayor sector de infraestructura de servicios. Cuanto mejor sea la calidad, mayor. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica de una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

H1: Existe relación entre el liderazgo y calidad de servicio del área de infraestructura de la M.D.J.G, San Martín 2022.

H0: No existe relación entre el liderazgo y calidad de servicio del área de infraestructura de la M.D.J.G, San Martín 2022.

Tabla 8

Relación entre liderazgo y calidad de servicio de la M.D.J.G, San Martín 2022.

Rho Spearman		Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	,104
Liderazgo	Sig. (bilateral)	,438
	N	58

Nota. Resultados según encuesta noviembre 2022.

En la Tabla 8, el valor de correlación de Ro Spearman es 0,104, $p=0,438$; Por lo tanto, el nivel de significación no indica la relación entre las variables. En consecuencia, los datos obtenidos no permiten aceptar la hipótesis de investigación, pero no obstante se trata de una hipótesis sujeta al principio de falsabilidad, así como el rechazo de la hipótesis nula no prueba la hipótesis alternativa.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

H1: Existe relación entre la organización y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

H0: No existe relación entre la organización y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.

Tabla 9

Relación entre organización y calidad de servicio de la M.D.J.G, San Martín 2022.

Rho Spearman		Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	,166
Organización	Sig. (bilateral)	,212
	N	58

Nota. Resultados según encuesta noviembre 2022.

En la Tabla 9, El valor de correlación de Ro Spearman es 0,166, $p = 0,212$; por lo tanto, el nivel de significación no indica una relación entre las variables. Así, los resultados obtenidos no permiten consentir la hipótesis de investigación, pero no deja de ser una hipótesis sujeta al principio de falsabilidad, así como el rechazo de la hipótesis nula no prueba la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

Desde la investigación hasta los hallazgos, se desarrollan discusiones y se contrastan con los diversos estudios detallados en este marco teórico. El presente estudio utilizó una técnica de encuesta, el instrumento fue un cuestionario, y el grupo de muestra fue de 58 trabajadores de infraestructura en el municipio del distrito de Juan Guerra en el año 2022; se demostró una relación entre las variables estudiadas, lo cual está en consonancia con el estudio de Alegre (2022), quien señaló que la técnica utilizada contribuyó a sus resultados.

En relación a la metodología que se utilizó en la investigación, se relaciona directamente con el estudio que realizó Peñaloza (2018) es de indicar que la aplicación de estas técnicas metodológicas permitió llegar a los resultados obtenidos y una adecuada aplicación de los instrumentos para que de esta manera se pueda obtener resultados verídicos, contribuyendo al logro de una mejora con respecto a las variables de estudio, así como las dimensiones que planteo el investigador.

Con base en los resultados de las pruebas de hipótesis generales y el análisis de cumplimiento de metas, encontramos que existe una relación entre las variables administrativas y la calidad del servicio, donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtiene rho de Pearson = .449, valor $p = .000 < .05$, aunque los hay Regulares, pero positivos y estadísticamente significativos. Este resultado es consistente con los resultados de Cervantes (2018) en el que Cervantes llegó a la misma conclusión que existe una relación positiva y significativa entre la administración y la calidad de servicio al usuario en la administración de la zona centro del Hualaga. aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. De hecho, los funcionarios directamente relacionados con la prestación de servicios no creen que la gestión administrativa que brindan haga que los usuarios estén menos satisfechos, pero tienen una alta valoración de la calidad del servicio con un índice de satisfacción del 56,0%, lo que también demuestra que los servicios que brindan los entidad son de una calidad que a veces difiere de la percepción de los usuarios, la diferencia común es que los servidores públicos tienen la condición de jueces y partes, por lo que la percepción y la calidad de los servicios que prestan se convierte en algo.

Con respecto al objetivo general planteado, se determinó la correlación positiva entre las dos variables principales de estudios, dicho resultado se asemeja al estudio realizado por López, et ál. (2015) donde en su resultado reflejó que existe una relación de significancia positiva entre sus variables de gestión administrativa y calidad de servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Esta relación positiva indica que,

cuando exista mejor gestión administrativa en la entidad mejor satisfacción tendrán los usuarios, por tanto, se tendrá una mejor calidad del servicio al público, es preciso mencionar que el sentir de los usuarios depende únicamente de la calidad del servicio recibido por la entidad.

Con respecto al objetivo específico 1, se llegó a determinar la correlación positiva entre las variables de planificación y calidad de servicio, dicho resultado se asemeja al estudio realizado por Nunura (2022) donde en su resultado reflejó que existe una relación de significancia positiva entre sus variables de planificación y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe. Esta relación positiva indica que, cuando exista mejor planificación en la Institución mejor será la calidad de servicio al usuario, por tanto, se debe insistir en fortalecer e incrementar los niveles de la dimensión mencionada, mediante la elaboración de planes de acción y/o formulación de estrategias que permitan alcanzar eficientemente los objetivos institucionales.

Así mismo, los resultados descriptivos entre las variables de planificación y calidad de servicio del estudio se obtuvieron como resultados relevantes que el 53,4% percibe a la planificación en un nivel regular y un 37,9% en un nivel eficiente, así mismo se obtuvo que el 51,7% percibe a la calidad de servicio en un nivel alto y un 41,4% en un nivel regular; dichos resultados coinciden con lo descrito por Nunura (2022) donde concluyó que sus variables tenían una correlación positiva, y sus datos descriptivos se encontraron que el 40,0% percibe a la planificación en un nivel regular y un 33,3% en un nivel eficiente, así mismo se obtuvo que el 23,0% percibe a la calidad de servicio en un nivel alto y un 38,00 % en un nivel regular, para ello se debe enfatizar en mejorar la planificación para obtener calidad en los servicios que brindan los colaboradores del Hospital Cayetano Heredia.

Con respecto al objetivo específico 2, se llegó a identificar una relación positiva entre las variables de gestión de personas y la calidad del servicio, este resultado es similar al estudio realizado por Sánchez (2020), en sus resultados reflejó una relación positiva entre su variable de gestión de personas y la calidad del servicio en los distritos de gestión del desarrollo urbano en Ontario. Esta correlación positiva sugiere que los usuarios obtendrán una mejor calidad de servicio si la unidad tiene una mejor gestión de recursos humanos, por lo que el personal debe estar capacitado y actualizado constantemente sobre las actividades realizadas para garantizar una adecuada calidad de servicio.

Así mismo, los resultados descriptivos entre las variables de gestión de personas y calidad de servicio del estudio se obtuvieron como resultados relevantes que el 48,3% percibe a la gestión de personas en un nivel regular y un 32,8% en un nivel ineficiente, así mismo se obtuvo que el 51,7% percibe a la calidad del servicio en un nivel alto y un 41,4% en un nivel regular; dichos resultados coinciden con lo descrito por Sánchez (2020) donde concluyó que sus variables tenían una correlación positiva, y sus datos descriptivos se encontraron que el 72,0% percibe a la gestión de personas en un nivel regular y un 22,0% en un nivel eficiente, así mismo se obtuvo que el 52,0% percibe a la calidad de servicio en un nivel regular y un 48,0% en un nivel bueno, para ello se debe enfatizar en mejorar la gestión de personas para obtener calidad en los servicios que brindan los colaboradores del área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Con respecto al objetivo específico 3, se llegó a determinar la correlación positiva entre las variables de liderazgo y calidad de servicio, dicho resultado se asemeja al estudio realizado por Chávez (2018) donde en sus resultados reflejó que existe una relación de significancia positiva entre sus variables de liderazgo y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos. Esta relación positiva indica que, cuando exista mejor liderazgo en la Institución mejor calidad de servicio ofrecerán los trabajadores, por tanto, un adecuado liderazgo con los trabajadores de la entidad se optimizaran el sistema de gestión administrativa y por ende la calidad de servicio.

Así mismo, los resultados descriptivos entre las variables de liderazgo y calidad de servicio del estudio se obtuvieron como resultados relevantes que el 36,2% percibe al liderazgo en un nivel eficiente y un 34,5% en un nivel regular, así mismo se obtuvo que el 36,2% percibe al liderazgo en un nivel eficiente y un 34,5% en un nivel regular; dichos resultados coinciden con lo descrito por Chávez (2018) donde concluyó que sus variables tenían una correlación positiva, y sus datos descriptivos se encontraron que el 33,3% percibe al liderazgo en un nivel regular y un 23,6% en un nivel eficiente, así mismo se obtuvo que el 73,6% percibe a la calidad de servicio en un nivel alto y un 54,2% en un nivel regular, para ello se debe enfatizar en mejorar el liderazgo para obtener calidad en los servicios que brindan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Con respecto al objetivo específico 4, se llegó a determinar la correlación positiva entre las variables de organización y calidad de servicio, dicho resultado se asemeja al estudio realizado por Arévalo (2018) donde en sus resultados reflejó que existe una

relación de significancia positiva entre sus variables de organización y calidad de servicio en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales. Esta relación positiva indica que, cuando exista mejor organización en la entidad mejor calidad de servicio ofrecerán los trabajadores, por tanto, es necesario de contar con una organización estructurada y orientada a servir eficazmente.

Así mismo, los resultados descriptivos entre las variables de organización y calidad de servicio del estudio se obtuvieron como resultados relevantes que el 55,2% percibe a la organización en un nivel regular y un 29,3% en un nivel eficiente, que el 51,7% percibe a la calidad de servicio en un nivel alto y un 41,4% en un nivel regular; dichos resultados coinciden con lo descrito por Arévalo (2018) donde concluyó que sus variables tenían una correlación positiva, y sus datos descriptivos se encontraron que el 52,0% de los trabajadores percibe la organización como buena y solo el 44,0% la percibe como regular, así mismo se obtuvo que el 30,0% percibe a la calidad de servicio en un nivel alto y un 70,0% en un nivel regular, para ello se debe enfatizar en mejorar la organización para obtener calidad en los servicios que brindan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Realizando la contrastación entre los trabajos anteriores con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se concluye que las dimensiones propuestas se relacionan con la calidad del servicio, lo que verdaderamente identifica una relación positiva y significativa entre ellas. Dado que los resultados obtenidos se correlacionan con los identificados por Morales (2018), su estudio encontró que si existe una interacción entre la planificación y la calidad del servicio, entonces la organización se somete a controles internos más estrictos que contribuyen al desarrollo de la gestión administrativa. De igual forma, Balla (2018) concluyó en su estudio que la planificación basada en las percepciones estudiadas de los usuarios se correlaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio. En este sentido, se establece claramente que la planificación será la forma en que las instituciones públicas se organicen, gestionen su personal y se gestionen a sí mismas cuando tengan que determinar la situación existente, desarrollar planes y planificar eficazmente las actividades para las necesidades del territorio. usar. El liderazgo, que pretende dar respuesta a las metas planteadas por la institución pública, es capaz de mejorar la calidad de los servicios para alcanzar sus metas.

Así mismo la contrastación entre los trabajos previos con los resultados logrados en el presente trabajo de investigación Rodríguez (2020) concluye que una de las problemáticas encontradas en su estudio es la relación baja entre la gestión de personas

con la calidad de servicio, por lo cual indica que una eficaz gestión llevará a comprender la correcta aplicación de los procesos administrativos. En mención a lo descrito líneas arriba, para lograr un servicio de calidad, debemos entender que la capacitación y actualización al personal es primordial de acorde a las necesidades y exigencias que se necesita en una entidad.

Del mismo modo la contrastación entre los trabajos previos con los resultados logrados en el presente trabajo de investigación Cervantes (2018) en su investigación señala que la representación del líder es acompañar al personal con decisiones concretas, ya que liderar no es solo indicar tareas específicas sin orientación, ello se observa en los trabajadores de la Gerencia Central Huallaga, donde si bien hay una relación entre la dimensión de liderazgo y calidad de servicio, pero baja, genera un clima laboral negativo, ya que el personal no se siente motivado y solo se basa en desempeñar las actividades por obligación brindando así un servicio de forma regular. Por otro lado, Peñaloza (2018) como parte de su estudio, establece que el servicio Municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario, es necesario de contar con una organización estructurada y orientada a servir eficazmente. Como parte de la investigación todo se resume en la situación actual como se dan las gestiones administrativas, basándonos en los resultados obtenidos demostramos que la organización va de la mano con nuestras demás dimensiones presentadas.

VI. CONSLUSIONES

- Primera.** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,449, el cual indica la existencia de la relación directa positiva regular. Por otro lado, el p-valor de significancia fue de $0,000 < 0,05$, que indica que la correlación es significativa. Entonces, se afirma que la gestión administrativa guarda relación con la calidad de servicio del área de infraestructura de la M.D.J.G, 2022.
- Segunda.** Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio, debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,432, el cual indica la existencia de la relación directa positiva regular. Por otro lado, el p-valor de significancia fue de $0,001 < 0,05$, que indica que la correlación es significativa. Por lo tanto, se afirma que la planificación guarda relación con la calidad de servicio del área de infraestructura de la M.D.J.G, 2022.
- Tercera.** Existe relación significativa entre la gestión de personas y la calidad de servicio, debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,408, el cual indica la existencia de la relación directa positiva regular. Por otro lado, el p-valor de significancia fue de $0,001 < 0,05$, que indica que la correlación es significativa. Por lo tanto, se afirma que la gestión de personas guarda relación con la calidad de servicio del área de infraestructura de la M.D.J.G, 2022.
- Cuarta.** Existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio, debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,401, el cual indica la existencia de la relación directa positiva regular. Por otro lado, el p-valor de significancia fue de $0,002 < 0,05$, que indica que la correlación es significativa. Por lo tanto, se afirma que el liderazgo guarda relación con la calidad de servicio del área de infraestructura de la M.D.J.G, 2022.
- Quinta.** Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio, debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,404, el cual indica que existe relación directa positiva regular. Por otro lado, el p-valor de significancia fue de $0,001 < 0,05$, que indica que la correlación es significativa. Por lo tanto, se afirma que la organización

guarda relación con la calidad de servicio del área de infraestructura de la
M.D.J.G, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, seguir implementando sus políticas y estrategias de mejora constante que encaminen a los trabajadores de los sistemas administrativos de la Entidad a fortalecer la relación de las necesidades en los servicios prestados a la población
- Segunda.** A la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, fortalecer las capacitaciones y actualización sobre los procesos de gestión administrativa, contribuyendo a fortalecer la atención a la población mediante los servicios que brindan el área de infraestructura en el marco de sus competencias.
- Tercera.** A la Gerencia de infraestructura, ofrecer el soporte de intervención siendo un líder donde se logre la conducción a las metas y objetivos trazados, además de ser una figura permanente en el área que muestra su interés de avanzar de la misma mano con todos sus trabajadores, resolviendo los retos que se presentan en la entidad.
- Cuarta.** A la Gerencia de infraestructura, seguir mejorando en una adecuada estructura de organización, delegando funciones y entregando los recursos necesarios con coordinación permanente que ayudará a los trabajadores a brindar un servicio de calidad.
- Quinta.** A la Municipalidad distrital de Juan Guerra, la separación organizativa y funcional suficiente de la gestión de la infraestructura, el uso de herramientas de gestión, el desempeño de funciones definidas para lograr objetivos definidos, además de mejorar la coordinación, ayuda a mejorar la distribución de recursos para mejorar el trabajo y brindar servicios de calidad.

REFERENCIAS

- Armas, H. (2022). Gestión y calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021 [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96526/Armas_MH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica (1ra ed.). Enfoques consulting: Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Aguilar, A. & Pacheco, A. (2020). Organizaciones Culturales de la Sociedad Civil: Modelos de gestión cultural y administrativa. Estudios Sobre Las Culturas Contemporáneas. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31661318002>
- Aliaga, S. & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. (artículo científico). INNOVA Research Journal. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Armostrong, M. (2011) Gerencia de Recursos Humanos. (2° Ed). Inglaterra: Editorial Legis.
- Álvarez, N. & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 17. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Arroyave, J. & Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior- IES privada de la ciudad de Pereira. (artículo científico). (Colombia). Revista Empresarial. <https://editorial.ucsq.edu.ec/ojsempresarial/index.php/empresarialucsq/article/view/149/150>
- Bonifaz, E y Barba, E. (2019) THE QUALITY OF UNIVERSITY EDUCATION: A VISION FROM DIRECTION AND STRATEGIC MANAGEMENT, Ecuador 2019 (revista) revista boletín redipe. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/699/651>
- Balan, O. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. <https://economics.opu.ua/ejopu/2017/No2/6.pdf>

- Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., Corcino, F. & Huamanyauri, W. (2020). Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú. (artículo científico). Gaceta Científica.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Briones, W.; Guanín, E.; Morales, F. & Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. (artículo científico). Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181559111001>
- Botero-Pinzón, L.D. (2018). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. Revista Ciencias Estratégicas, 25(38),271-276. [fecha de Consulta 7 de octubre de 2022]. ISSN: 1794-8347. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Cárdenas, M. (2021) Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto - 202
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67953/_C%c3%a1rdenas_FL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, C.; Farías, G. & Méndez, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. (artículo científico). REICE. Calidad, Eficacia y Cambio En Educación. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55149730002>
- Causado, E., Charris, A. & Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. (artículo científico) Información Tecnológica.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/inf>
- Cervantes, S. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017 [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39992/Cervantes_ES.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cerrillo, A. & Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño.

- (artículo científico) Gestión y Análisis de Políticas Públicas.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281556727001>
- Chiavenato (2007). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador (artículo científico) FIPCAEC (núm. 18) Vol. 5, Año 5, abril-junio 2020, p. 16-29, ISSN: 2588-090X
- De la Garza, J.; Yllán, E. & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. (artículo científico). Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2905576700349>
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36(2),288-95. [fecha de Consulta 7 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4449/3277>
- Flores J. (2018). Estados financieros y administrativos. Editorial Lima. Centro de especialización en contabilidad y finanzas 2018 grafica. Santo Domingo.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., y De la Hoz, E. (2020). A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. (artículo científico). Universidad de Cartagena – Colombia. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807642020000400027&script=sci_arttext&tlng=n
- Ferreira, A. & De la Cruz, A. (2019). La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión. (artículo científico). Valor Agregado, https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1285
- García, F., Juárez, S. & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. Revista Cubana Educación Superior, 11. Obtenido de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- García, R. (2021) Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774_/Garc%
3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774_/Garc%c3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galarza, M., Cruz, I., Castro, E. & Marcia, C. (2020). La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post la emergencia por Covid-19. (artículo científico) Universidad y Sociedad. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/download/1757/1759/>

- González, S. Viteri, D. Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. (artículo científico). Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202020000400032&script=sci_artext&tlng=en
- Guadalupe, F., Suárez, G., Esperanza, G. & Yanca, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. (artículo científico). Ciencia Digital.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>
- Garza, M. (2006). Modelo de indicadores de calidad en el ciclo de vida de proyectos inmobiliarios [tesis de maestría, Universidad politécnica de Cataluña].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6844/01Mgg01de01.pdf;jsessionid=AE4841EFB93FFB6DB54878A1FB04E05E?sequence=1>
- Herrera, J. y Anzola, L. (2007). Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención al Usuario del Gadm Canton Babahoyo. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Ángeles Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas. Ciudad de México, México Mc Graw Hill. doi: ISBN 978-1-4562-6096
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Joseph Juran (1988). Joseph M. Juran y la planificación de la calidad.
<http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html>
- López-Roldan, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
<http://metodoscomunicacion.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/219/2020/09/Roldany-Fachelli.pdf>
- Ley 27658 (2018), Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2019/01/DS1232018PCMReplamento-del-Sistema-Administrativo-deModernizaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%ABlica.pdf>

- López, E. & Moreno, B. (2019). La gestión de los medios sociales en la Administración local: análisis de los municipios rurales España. (artículo científico). Vivat Academia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525762355005>
- Marcó, F., Loguzzo, H. y Fedi, J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones-3.pdf>
- 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 – Perú. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199086442020000100262
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. (artículo científico). Dominio de Las Ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Miranda, L. A. & Satya, V. (2018). La gestión directiva en escuelas unidocentes y dirección 1: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales de Costa Rica. (artículo científico). Educare. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v22n3/1409-4258-ree-22-03-198.pdf>
- Milian, J. (2022). Gestión estratégica y calidad de obras de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021 [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. 53 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81332/Milian_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montes, J. & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller 51 Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. (artículo científico). Dilemas Contemporáneos. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8fa2f091b75c-48b1-be8f-9c03bb9d26fd%40sdc-v-sessmgr02>

- Morocho, T. & Santos, B. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp, S.A., 2018. (artículo científico). Revista De Investigación Valor Agregado. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Münch, L. (2010). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: Spearman.
- Muñoz, N. & González, A. (2019). Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173009>
- Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C. & Torres, J. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. Revista Iberoamericana de Educación Superior, 13. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v7n18/2007-2872-ries-7-18-00130.pdf>
- Parra, M., Visbal, O. Duran, S. & Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. Interdisciplinaria. (artículo científico). Revista de Psicología y Ciencias Afines. <https://doi.org/10.16888/interd.36.1.11>
- Patiño, O. & Valencia, J. (2019). Tendencias curriculares en gestión tecnológica e innovación en programas de administración. Universidad Católica Del Norte. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194259585003>
- Pérez, M. (2010). Administración. México. Tercera edición. Spearman UNED Plaza, M y Janes, H. (2007). Gestión administrativa. Barcelona: Paidós
- Podestá, L. & Maceda, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017 (artículo científico). Horiz Med. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v18n3/a08v18n3.pdf>
- Quecan, R. (2020). El precedente administrativo en Colombia: consolidación e implementación. (artículo científico). Estudios Socio Jurídicos. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73362099014>
- Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 del 53 Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho–Perú. (Tesis de maestría).
- Quintana, Y. (2018) Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica,

- Colombia 2018. (artículo científico). Educación y Educadores, chrome-52
<http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n2/0123-1294-eded-21-02-00259.pdf>
- Ramírez, C. (2009). Fundamentos de Administración. (3ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. (artículo científico) Revista Cientific.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173010>
- Robbins, S. y DeCenzo, D. (2009). Fundamentos de administración. (6ª ed.). México: Spearman.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. (artículo científico). Información Tecnológica.
<https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>
- Ruvalcaba, E. (2019). Nuevas tendencias en la gestión pública. Innovación abierta, gobernanza inteligente y tecnologías sociales en unas administraciones públicas colaborativas. (artículo científico). Ciencias Sociales y Humanidades.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85954253004>
- Salguero, N. & García, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. (artículo científico). Polo Del Conocimiento.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- Sánchez, M. (2022). Gestión de contrataciones públicas y calidad de obras en el Gobierno Regional de San Martín [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96695/S%c3%a1nchez_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serkina, Y. & Logvinova, A. (2019). Administrative management of universities: background and consequences. (artículo científico). Amazonia Investiga.
<https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818>
- Summers, R. (2009). Administración de empresas (2ª ed.). México: Limusa
- Vásquez, N. (2018) Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta ex terna de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692_/60878/Altamirano_PVP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, K., y Farje, J. (2020) Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas región. (artículo científico). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Peru. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>

Vivas, A., Martínez, M. & Solís, D. (2020). Gestión de la Administración Escolar en el Desarrollo de Actividades Académicas: Mirada en Tiempos de Pandemia. Revista Scientific, 22. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/477/11

86

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín							
2022 AUTOR: Johnson Bardález Cachay							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿De qué manera se relaciona la Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022?	Determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022	Existe relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022	Variable 1: Gestión administrativa Concepto: Chiavenato (2007) se refiere sobre todo a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, y dirigir y controlar sus actividades. Se comprueba que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de la eficiencia de sus trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desea alcanzar.				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
PE1.- ¿En qué medida la planificación estratégica se relaciona con la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022?	OE1.- Determinar la relación entre la planificación estratégica y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.	HE1.- Existe una relación entre la planificación estratégica y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.	Planificación estratégica	- Misión y visión - Objetivos Institucionales - Estrategias – PEI – POI - Documentos de gestión (ROF – CAP)	1-10	Ordinal Escala de Likert	Deficiente [40-90]
PE2.- ¿En qué medida la gestión de personas se relaciona con la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022?	OE2.- Determinar la relación entre la gestión de personas y la calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.	HE2.- Existe una relación entre la gestión de personas y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.	Gestión de personas	- Evaluación - Supervisar - Acciones de mejora mediante capacitaciones - Establecer metas	11-20	1: Totalmente desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Regular [91-145]
		HE3: Existe una relación entre el liderazgo y calidad de servicio del área de infraestructura de la	Liderazgo	- Estilos de liderazgos - Orientar - Motivar - Comunicación - Trabajo en equipo	21-30		Eficiente [146-200]

Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental Nivel: Correlacional</p>	<p>Población: 58 trabajadores</p> <p>Tamaño de muestra: 58 trabajadores</p>	<p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo al rango establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencia estadísticas.</p> <p>Inferencial: Se usó la prueba de coeficiente Rho Spearman para la comprobación de las hipótesis</p>

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Gestión Administrativa	La Gestión Administrativa se refiere sobre todo a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa; dirigir y controlar sus actividades. Se comprueba que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de la eficiencia de sus trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desea alcanzar. (Chiavenato, 2007, p. 11).	Será medido a través del cuestionario que consta de cuatro dimensiones: la planificación estratégica, la gestión de personas, el liderazgo y la organización.	Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión • Objetivos Institucionales • Estrategias – PEI – POI • Documentos de gestión (ROF – CAP) 	Escala ordinal 1. Ineficiente 2. Regular 3. Eficiente
			Gestión de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación • Supervisar • Acciones de mejora mediante capacitaciones • Establecer metas 	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Estilos de liderazgos • Orientar • Motivar • Comunicación • Trabajo en equipo 	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> □ Organigrama del área □ Funciones de los trabajadores □ Coordinación efectiva □ Distribución de recursos 	
Variable dependiente: Calidad de servicio	“Conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las	Es el resultado de la aplicación del cuestionario de la calidad de servicio de un área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las fechas establecidas • Atención igualitaria • Atención personalizada • Capacidad e interés de solucionar problemas 	Escala Ordinal

	necesidades del usuario" (Joseph Juran, 2020, p. 27).	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición para aclarar duda • Amabilidad • Respeto • Comprender las necesidades de los usuarios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bajo 2. Regular 3. Alto
		Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes acondicionados • Equipos modernos <input type="checkbox"/> Apariencia del personal <input type="checkbox"/> Limpieza y mantenimiento 	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Confidencialidad <input type="checkbox"/> Conocimiento suficiente del personal <input type="checkbox"/> Confianza <input type="checkbox"/> Cortesía 	

Anexo 3. Carta de autorización de la investigación de la institución pública



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20148157597
Municipalidad distrital de Juan Guerra	
Nombre del Titular o Representante legal:	Víctor Flores Paredes
Nombres y Apellidos VICTOR FLORES PAREDES	DNI: 01131465

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	
Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Johnson Bardález Cachay	71458661

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 del estudio.

Tarapoto, 19 de octubre del 2022

Firma:  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL
JUAN GUERRA
Victor Flores Paredes

(*) 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.

Anexo 4. Formato de instrumentos de recopilación de información

Cuestionario de gestión administrativa

Estimado(a) Colaborador(a):

Estamos realizando un estudio sobre la gestión administrativa que permitirá contar con información valiosa para determinar las acciones que conlleven a mejorar el servicio que brinda el área de infraestructura de un Gobierno Regional de San Martín.

Este instrumento es un cuestionario diseñado para obtener información sobre aspectos relacionados a los procesos administrativos como: planificación estratégica, gestión de personas, Liderazgo y organización cada uno de ellos presenta 10 afirmaciones.

I. Datos informativos:

Personal	Formación		Tiempo de servicio				Estado civil			
	Administrativo	Profesional	Técnico	Menos de 1 año	1 año	2 años	3 años	Más de 3 años	Casado Conviviente	Viudo (a)

II. Instrucciones

Analizar las afirmaciones presentadas y relacionarlas con lo que sucede en tu centro de trabajo, luego exprese su opinión marcando con un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente. Le solicitamos que contestes este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas; además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

III. Aspectos a evaluar:

Indicadores	Opinión				
	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Conoce la misión de la entidad	1	2	3	4	5

2. Conoce la visión de la entidad	1	2	3	4	5
3. Considera que la misión y visión están enfocadas en brindar un buen servicio a la población.	1	2	3	4	5
4. Como trabajador público conoce los objetivos institucionales de la entidad.	1	2	3	4	5
5. Los objetivos y metas institucionales son consistentes con la realidad del área de infraestructura de un Gobierno Regional 2022.	1	2	3	4	5
6. La entidad cuenta con el plan estratégico institucional y plan operativo institucional actualizados.	1	2	3	4	5
7. Usted cree que el plan estratégico institucional y plan operativo institucional se está logrando cumplir de acuerdo a las actividades programadas.	1	2	3	4	5
8. La institución aplica documentos de gestión (ROF, CAP) para la planificación.	1	2	3	4	5
9. Consideras que todos los trabajadores conocen sus funciones según los documentos de gestión (ROF, CAP).	1	2	3	4	5
10. Se realiza las funciones establecidas en los documentos de gestión.	1	2	3	4	5
A. Valoración					
Gestión de personas	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
11. Considera que el desempeño de los colaboradores se encuentra constantemente supervisados.	1	2	3	4	5
12. Considera que se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.	1	2	3	4	5
13. Se supervisa la adecuada administración de los recursos financieros.	1	2	3	4	5
14. Se diagnostica y evalúa periódicamente la eficacia de los procedimientos administrativos para eliminar las carencias de las acciones administrativas.	1	2	3	4	5
15. Se evalúan de los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
16. Recibe capacitaciones constantes de parte de la entidad para una mejora continua.	1	2	3	4	5

17. Mediante una retroalimentación se promueve el desarrollo de las capacitaciones al personal.	1	2	3	4	5
18. Establecen metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la entidad.	1	2	3	4	5
19. Los procedimientos administrativos están estandarizados.	1	2	3	4	5
20. Consideras que la entidad realiza acciones de mejora.	1	2	3	4	5
B. Valoración					
Liderazgo	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
21. La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de las funciones.	1	2	3	4	5
22. Existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	1	2	3	4	5
23. Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos propuestos.	1	2	3	4	5
24. El jefe de su área demuestra capacidad de liderazgo.	1	2	3	4	5
25. Siente motivación de parte del jefe de su área para realizar su trabajo.	1	2	3	4	5
26. Considera que el área de infraestructura de un Gobierno Regional recompensa la labor destacada.	1	2	3	4	5
27. Existe una buena comunicación entre los colaboradores de área.	1	2	3	4	5
28. Se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones y mejoras en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
29. En la entidad se promueve el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
30. Tienen establecidas los equipos de trabajo en su área.	1	2	3	4	5
C. Valoración					
Organización	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
31. El organigrama se encuentra actualizado.	1	2	3	4	5
32. Considera que el organigrama de la entidad se encuentra estructurada adecuadamente.	1	2	3	4	5
33. El diseño de puestos y funciones están definidos correctamente acorde a la	1	2	3	4	5

necesidad de su área.					
34. Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación a su cargo y la experiencia necesaria.	1	2	3	4	5
35. Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de las actividades administrativas.	1	2	3	4	5
36. Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno.	1	2	3	4	5
37. Los servidores públicos cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones.	1	2	3	4	5
38. Usted dispone de los recursos e insumos necesarios para cumplir sus funciones.	1	2	3	4	5
39. En la institución se distribuyen y fomenta los recursos de manera eficiente.	1	2	3	4	5
40. Existe un buen manejo de recursos por parte de los servidores públicos.	1	2	3	4	5
D. Valoración					
Puntaje total (A+B+C+D)					

Cuestionario de calidad de servicio

Estimado(a) Colaborador(a):

Estamos realizando un estudio sobre la gestión administrativa que permitirá contar con información valiosa para determinar las acciones que conlleven a mejorar el servicio que brinda el área de infraestructura de un Gobierno Regional de San Martín.

Este instrumento es un cuestionario diseñado para obtener información sobre aspectos relacionados a los procesos administrativos como: planificación estratégica, gestión de personas, Liderazgo y organización cada uno de ellos presenta 10 afirmaciones.

I. Datos informativos:

Personal	Formación		Tiempo de servicio				Estado civil			
Administrativo	Profesional	Técnico	Menos de 1 año	1 año	2 años	3 años	Más de 3 años	Casado Conviviente	Viudo (a)	Soltero

II. Instrucciones

Analizar las afirmaciones presentadas y relacionarlas con lo que sucede en tu centro de trabajo, luego exprese su opinión marcando con un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente. Le solicitamos que contestes este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas; además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

IV. Aspectos a evaluar:

Indicadores	Opinión				
	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Considera que los horarios de atención están acorde a la demanda de los usuarios.	1	2	3	4	5
2. Considera que el personal soluciona problemas de los administrados dentro del plazo establecido.	1	2	3	4	5

3. Se encuentran totalmente orientados para atender a los administrados en sus trámites pertinentes en los tiempos establecidos.	1	2	3	4	5
4. Se realiza la atención en orden y respetando la orden de llegada del usuario.	1	2	3	4	5
5. Se brinda atención igualitaria a los administrados.	1	2	3	4	5
6. Considera que los colaboradores de la entidad atienden a los administrados con cordialidad.	1	2	3	4	5
7. Se brinda atención igualitaria a los administrados.	1	2	3	4	5
8. Considera que la atención brindada está acorde a las expectativas que el usuario espera recibir.	1	2	3	4	5
9. Cree que los funcionarios tienen la vocación de servicio.	1	2	3	4	5
10. Considera que el personal tiene el interés por resolver los requerimientos, inquietudes o reclamos por parte de los administrados.	1	2	3	4	5
A. Valoración					
Empatía	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
11. La entidad facilita el acceso a la información mediante un portal de transparencia para absolver dudas de los usuarios.	1	2	3	4	5
12. La entidad tiene horarios de trabajo conveniente para todos los administrados.	1	2	3	4	5
13. Consideras la amabilidad un factor necesario e importante a la hora de atención al administrado.	1	2	3	4	5
14. El personal se muestra amable con todos los usuarios.	1	2	3	4	5
15. La entidad considera importante el respeto como valor institucional.	1	2	3	4	5
16. Consideras que en la entidad el personal muestra respeto ante los usuarios.	1	2	3	4	5
17. Cuenta con disposición de conocer las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5
18. La atención brindada se adecua a las necesidades del administrado.	1	2	3	4	5

19. El trabajador comprende las necesidades del usuario.	1	2	3	4	5
20. Existe el interés de parte de los funcionarios por solucionar los pendientes de los administrados.	1	2	3	4	5
B. Valoración					
Elementos tangibles	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
21. Considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención.	1	2	3	4	5
22. Cuentan con una infraestructura física segura para que realicen sus actividades diarias.	1	2	3	4	5
23. Consideras que se debe mejorar la infraestructura.	1	2	3	4	5
24. Considera eficiente el uso de equipos tecnológicos que ayudan a dar servicio al usuario.	1	2	3	4	5
25. La entidad cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.	1	2	3	4	5
26. Considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la entidad.	1	2	3	4	5
27. El personal que labora en la entidad se muestra ordenado y educado.	1	2	3	4	5
28. El personal muestra cuidado en su aseo personal.	1	2	3	4	5
29. Las áreas de trabajo de la municipalidad se encuentran aseadas.	1	2	3	4	5
30. Los baños de la entidad siempre están limpios.	1	2	3	4	5
C. Valoración					
Seguridad	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
31. Consideras importantes brindar seguridad a los usuarios en sus trámites documentarios.	1	2	3	4	5
32. El personal respeta la privacidad del administrado y sus trámites realizados en la entidad.	1	2	3	4	5
33. Existe confidencialidad en la atención brindada por la entidad.	1	2	3	4	5

34. Los colaboradores cuentan con conocimiento necesario para el desarrollo de sus actividades.	1	2	3	4	5
35. Los funcionarios que se encuentran en las áreas vinculadas con la atención del administrado cuentan con la experiencia necesaria para el puesto que desempeñan.	1	2	3	4	5
36. El personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña.	1	2	3	4	5
37. Los colaboradores transmiten confianza a los usuarios en la atención brindada.	1	2	3	4	5
38. Desde su perspectiva, la entidad tiene como prioridad a los usuarios.	1	2	3	4	5
39. Consideras relevante la cortesía de parte de la entidad a todo usuario que realice gestiones, consulta y/o reclamos.	1	2	3	4	5
40. Consideras que muestran cortesía al momento de atender a los administrados cuando acuden a la entidad.	1	2	3	4	5
D. Valoración					
Puntaje total (A+B+C+D)					

Anexo 5. Validación de expertos

AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE INSTRUMENTOS

Por el presente yo, **GIBSY GERALDYNE ALEGRE CRUZ**, en mi calidad de Magíster en Gestión Pública, identificada con DNI N° 70228301, autorizo a la Sr. **JOHNSON BARDALEZ CACHAY**, identificado con DNI N° 71458661, para que utilice los instrumentos validados y con confiabilidad en el desarrollo de su trabajo de investigación denominada "**Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, 2022**", para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

Se emite este documento a pedido de la interesada para que haga el uso correcto de la información adquirida.

Atentamente.



GIBSY GERALDYNE ALEGRE CRUZ

DNI N° 70228301

CLAD: 26598

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de gestión administrativa

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1. Nombre del instrumento : Cuestionario de gestión administrativa
- 2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de la Municipalidad distrital de Moro
- 4. Autora : Gipsy Geraldine Alegre Cruz
- 5. Objetivo : Describir el nivel de gestión administrativa que presenta la Municipalidad distrital de Moro, 2021

II. EVALUADOR:

- 1. Nombre y Apellidos : Liliana Galván Huánuco
- 2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones	
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.			
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
GESTION ADMINISTRATIVA	A. PLANEAR	1. Misión y visión	1. Conoce la misión de la entidad	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X			
			2. Conoce la visión de la entidad		X		X		X		X			
			3. Considera que la misión y visión están enfocadas en brindar un buen servicio a la población		X		X		X		X			
		2. Objetivos institucionales	4. Como trabajador público conoce los objetivos institucionales de la entidad		X		X		X		X			
			5. Los objetivos y metas institucionales son consistentes con la realidad de la Municipalidad		X		X		X		X			
		3. Estrategias (PEI –POI)	6. La entidad cuenta con el plan estratégico institucional y plan operativo institucional actualizados		X		X		X		X			
			7. Usted cree que el plan estratégico institucional y plan operativo institucional se está logrando cumplir de acuerdo a las actividades programadas.		X		X		X		X			
		4. Documentos de gestión (ROF-CAP)	8. La institución aplica documentos de gestión (ROF, CAP) para la planificación		X		X		X		X			
			9. Consideras que todos los trabajadores conocen sus funciones según los documentos de gestión (ROF, CAP).		X		X		X		X			
			10. Se realiza las funciones establecidos en los documento de gestión		X		X		X		X			

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
GESTION ADMINISTRATIVA	B. ORGANIZAR	5. Organigrama – diseño de puestos	11. El organigrama se encuentra actualizado.	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			12. Considera que el organigrama de la entidad se encuentra estructurada correctamente.		X		X		X		X		
		6. Funciones de los trabajadores	13. El diseño de puestos y funciones están definidos correctamente acorde a la necesidad de su área.		X		X		X		X		
			14. Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación a su cargo y la experiencia necesaria		X		X		X		X		
		7. Coordinación efectiva	15. Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de las actividades administrativas		X		X		X		X		
			16. Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno		X		X		X		X		
		8. Distribución de equipos, materiales e insumos	17. Los servidores públicos cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones		X		X		X		X		
			18. Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones		X		X		X		X		
			19. En la institución se distribuyen y fomenta los recursos de manera eficiente.		X		X		X		X		
			20. Existe un buen manejo de recursos por parte de los servidores públicos		X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones		
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.				
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
GESTION ADMINISTRATIVA	C. DIRIGIR	9. Orientar	21. La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de las funciones.	- Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X				
			22. Existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	X		X		X		X					
		10. Liderazgo	23. Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos propuestos	- De acuerdo (4)	X		X		X		X				
			24. El jefe de su área demuestra capacidad de liderazgo	X		X		X		X					
		11. Motivación	25. Siente motivación de parte del jefe de su área para realizar su trabajo	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	X		X		X		X				
			26. Considera que la municipalidad recompensa la labor destacada	X		X		X		X					
		12. Comunicación	27. Existe una buena comunicación entre los colaboradores de su área	- En desacuerdo (2)	X		X		X		X				
			28. Se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones y mejoras en su área de trabajo	X		X		X		X					
		13. Trabajo en equipo	29. En la entidad se promueve el trabajo en equipo	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X				
			30. Tienen establecidas los equipos de trabajo en su área	X		X		X		X					

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones		
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.				
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
GESTION ADMINISTRATIVA	D. CONTROLAR	14. Supervisar	31. Considera que el desempeño de los colaboradores se encuentran constantemente supervisados	- Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X				
			32. Considera que se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos	X		X		X		X					
			33. Se supervisa la adecuada administración de los recursos financieros de la entidad	- De acuerdo (4)	X		X		X		X				
		15. Evaluar	34. Se diagnostica y evalúa periódicamente la eficacia de los procedimientos administrativos para eliminar las carencias de las acciones administrativas	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	X		X		X		X				
			35. Se evalúan de los objetivos institucionales	X		X		X		X					
		16. Acciones de mejora	36. Recibe capacitaciones constantes de parte de la entidad para una mejora continua	- En desacuerdo (2)	X		X		X		X				
			37. Mediante una retroalimentación se promueve el desarrollo de las capacitaciones al personal	X		X		X		X					
		17. Establecer metas	38. Establecer metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la entidad	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X				
			39. Los procedimientos administrativos están estandarizados	X		X		X		X					
			40. Considera que la entidad realiza acciones de mejora	X		X		X		X					

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 03 de noviembre de 201



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Cuestionario de la gestión administrativa
- 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de la Municipalidad distrital de Moro
- 1.4. Autora : Gipsy Geraldine Alegre Cruz

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Liliana Galván Huánuco
- 2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 03 de noviembre de 2021

Firma



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de calidad de servicio

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1. Nombre del instrumento : Cuestionario de calidad de servicio
- 2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de la Municipalidad distrital de Moro
- 4. Autora : Gibsy Geraldine Alegre Cruz
- 5. Objetivo : Describir el nivel de calidad de servicio que presenta la Municipalidad distrital de Moro, 2021

II. EVALUADOR:

- 1. Nombre y Apellidos : Pedro Cesar Marin Chung
- 2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de servicio	A. FIABILIDAD	1. Cumplir con las fechas establecidas	1. Considera que los horarios de atención están acorde a la demanda de los usuarios.	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			2. Considera que el personal soluciona problemas de los administrados dentro del plazo establecido		X		X		X		X		
			3. Se encuentran totalmente orientados para atender a los administrados en sus trámites pertinentes en los tiempos establecidos		X		X		X		X		
		2. Atención igualitaria	4. Se realiza la atención en orden y respetando la orden de llegada del usuario.		X		X		X		X		
			5. Se brinda atención igualitaria a los administrados		X		X		X		X		
		3. Atención personalizada	6. Considera que los colaboradores de la entidad atienden a los administrados con cordialidad		X		X		X		X		
			7. Se brinda preferencia a las personas de la tercera edad con un trato especial		X		X		X		X		
			8. Considera que la atención brindada esta acorde a las expectativas que el usuario espera recibir		X		X		X		X		
		4. Capacidad e interés de solucionar problemas	9. Cree que los funcionarios tienen la vocación de servicio		X		X		X		X		
			10. Considera que el personal tiene el interés por resolver los requerimientos, inquietudes o reclamos por parte de los administrados		X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones	
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.			
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Calidad de Servicio	B. CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. Reducir tiempos de espera	11. Considera que el personal asiste de manera inmediata el requerimiento del administrado	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X			
			12. Se comunica a los usuarios el plazo establecido para dar respuesta al trámite que va gestionarse en la municipalidad		X		X		X		X			
		6. Brindar información precisa y oportuna	13. Existe disponibilidad inmediata por adarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos		X		X		X		X			
			14. Para usted, la atención a los usuarios es rápida y oportuna		X		X		X		X			
		7. Capacidad de escucha	15. Considera que la información que se emplea para atender al administrado es fácil de comprender de parte del usuario		X		X		X		X			
			16. Existe disposición del personal de escuchar y responder de manera eficiente a cada requerimiento del administrado		X		X		X		X			
		8. Atender y resolver reclamos	17. Se observa la predisposición para ayudar a los usuarios		17. Se observa la predisposición para ayudar a los usuarios	X		X		X		X		
					18. Para usted, los trabajadores cuenta con capacidad de respuesta en ocasiones imprevistas	X		X		X		X		
			19. La institución es receptiva a las necesidades de los usuarios		19. La institución es receptiva a las necesidades de los usuarios	X		X		X		X		
					20. Observó que existe el apoyo necesario para que el usuario se sienta satisfecho al momento de realizar su trámite y desconoce de los procedimientos administrativos	X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones	
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.			
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Calidad de Servicio	E ELEMENTOS TANGIBLES	17. Ambientes acondicionados	41. Considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios	- Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X			
			42. Cuentan con una infraestructura física segura para que realicen sus actividades diarias	- De acuerdo (4)	X		X		X		X			
			43. Consideras que se debe mejorar la infraestructura	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	X		X		X		X			
		18. Equipos modernos	44. Considera eficiente el uso de equipos tecnológicos que ayudan a dar servicio al usuario	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	X		X		X		X			
			45. La entidad cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados	- En desacuerdo (2)	X		X		X		X			
		19. Apariencia del personal	46. Considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la entidad	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X			
			47. El personal muestra cuidado en su aseo personal	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X			
			48. El personal que labora en la entidad se muestra ordenado y educado	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X			
		20. Limpieza y mantenimiento	49. Las áreas de trabajo de la municipalidad se encuentran aseadas	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X			
			50. Los baños de la entidad siempre están limpios	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X			

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 03 de agosto de 2021

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Calidad de servicio
 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
 1.3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moro
 1.4. Autora : Gipsy Geraldine Alegre Cruz

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Pedro Cesar Marin Chung
 2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

Nuevo Chimbote, 03 de noviembre de 2021

Firma

Anexo 6. Cálculo de la confiabilidad de la investigación

Prueba de Confiabilidad del Instrumento

- Coeficiente Alfa de Cronbach -

Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionario de gestión administrativa
1.2. Número de ítems : 40
1.3. Muestra Piloto : Colaboradores de la Municipalidad distrital de Moro
1.4. Unidades muestrales: 12

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	40

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión administrativa obtuvo un coeficiente de 0,956 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

Encuestados	ITEMS DEL CUESTIONARIO GESTION ADMINISTRATIVA																																								SUMATORIA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
E1	5	4	5	5	5	3	1	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	1	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	4	2	5	5	5	5	169
E2	4	5	4	4	4	3	1	4	4	2	4	4	1	5	4	5	4	4	3	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	140	
E3	1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	5	1	4	1	1	3	3	1	2	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	70	
E4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	4	4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	5	2	4	4	4	4	147	
E5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	2	1	3	4	4	2	4	4	4	4	153	
E6	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	2	5	3	2	5	5	5	5	176	
E7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	1	5	4	3	5	5	5	5	181	
E8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	5	1	4	1	1	4	4	4	4	151	
E9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	2	5	2	2	5	5	5	5	169	
E10	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	4	5	3	5	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	5	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	137	
E11	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1	1	4	4	5	1	4	4	4	4	146	
E12	1	4	1	1	1	5	4	1	1	5	1	1	5	5	1	5	1	1	3	1	1	5	4	1	1	1	1	4	2	1	1	5	4	1	4	1	1	1	1	1	89	
Varianza por ítem	1.85	1.14	1.85	1.85	1.85	1.24	1.58	1.85	1.85	2.47	1.85	1.85	1.91	1.24	1.85	1.22	1.85	1.85	1.02	1.97	1.85	1.58	1.24	1.85	1.85	1.85	1.85	2.08	1.58	1.85	2.56	2.58	1.74	1.85	1.39	0.41	1.85	1.85	1.85	1.85	1029.33	
Sumatoria de las varianzas de los ítems	69.75																				$\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad	0.956											Varianza total del instrumento.									

Prueba de Confiabilidad del Instrumento

- Coeficiente Alfa de Cronbach -

Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionario de calidad de servicio
1.2. Número de ítems : 40
1.3. Muestra Piloto : Colaboradores de la Municipalidad distrital de Moro
1.4. Unidades muestrales: 12

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	40

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión administrativa obtuvo un coeficiente de 0,929 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

Encuestados	ITEMS DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO																																																		SUMATORIA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50			
E1	5	4	5	5	5	3	1	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	1	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	4	2	5	5	5	5	1	4	4	5	1	4	5	1	5	5	5	204	
E2	4	5	4	4	4	3	1	4	4	2	4	4	1	5	4	5	4	4	3	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	1	4	5	1	3	4	5	1	4	4	172		
E3	1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	5	1	4	1	1	3	3	1	2	5	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	3	5	4	5	4	5	5	1	5	5	1	112			
E4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	4	4	2	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	5	2	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	1	4	4	185			
E5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	2	1	3	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	197			
E6	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	2	5	3	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	1	5	214		
E7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	1	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	1	5	221		
E8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	5	1	4	1	1	4	5	4	4	1	5	4	4	4	4	5	5	4	4	192			
E9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	2	5	2	2	5	3	5	4	4	1	3	5	4	1	5	4	4	5	202		
E10	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	4	5	3	5	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	5	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	4	1	4	5	1	4	4	4	2	3	167	
E11	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	1	4	4	5	1	1	4	1	4	5	3	1	5	1	3	4	4	5	4	175			
E12	1	4	1	1	1	5	4	1	1	5	1	1	5	5	1	5	1	1	3	1	1	5	4	1	1	1	1	4	2	1	1	5	4	1	4	1	4	1	4	1	4	5	2	4	1	5	4	1	4	2	5	1	128
Varianza por ítem	1.85	1.14	1.85	1.85	1.85	1.24	1.58	1.85	1.85	2.47	1.85	1.85	1.91	1.24	1.85	1.22	1.85	1.85	1.02	1.97	1.85	1.58	1.24	1.85	1.85	1.85	1.85	2.08	1.58	1.85	2.56	2.58	1.74	1.85	1.39	0.41	1.85	1.74	1.85	1.85	1.92	1.85	1.85	1.85	1.85	1.85	1.85	2.08	2.08	1.85	994.52		
Sumatoria de las varianzas de los ítems	88.69		$\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad																		0.929		Varianza total del instrumento.																														



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022", cuyo autor es BARDÁLEZ CACHAY JOHNSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 15- 12-2022 19:46:52

Código documento Trilce: TRI - 0490199