



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa y la calidad de servicios en la
Municipalidad Distrital de Sayán, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Torres Tejada, Ashly Cristina (orcid.org/0000-0002-5487-8367)

ASESOR:

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose (orcid.org/0000-0003-2842-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

En primer lugar a nuestro padre celestial, por darnos la oportunidad de vivir, a mis padres por haberme forjado como persona que soy en actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes especialmente a mi madre que desde el Cielo esta celebrando por todos los logros que estoy cumpliendo y a mi hija que es el motor de mi perseverancia diaria.

Agradecimiento

En primer lugar agradecer a Dios por darnos mucha paciencia y sabiduría para así llegar a este momento tan emotivo. También una mención de gratitud a la Universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad de poder alcanzar nuestras metas, gracias al Docente de la escuela de Post Grado por los conocimientos teóricos brindados, eternamente muy agradecida.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
VI.RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1.	Análisis descriptivo de la dimensión planeación.....	19
Tabla 2.	Análisis descriptivo de la dimensión organización	20
Tabla 3.	Análisis descriptivo de la dimensión dirección.....	21
Tabla 4.	Análisis descriptivo de la dimensión control.....	22
Tabla 5.	Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa	23
Tabla 6.	Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad.....	24
Tabla 7.	Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles	25
Tabla 8.	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta	26
Tabla 9.	Análisis descriptivo de la dimensión empatía	27
Tabla 10.	Análisis descriptivo de la variable calidad de servicios.....	28
Tabla 11.	Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicios	29
Tabla 12.	Relación entre la dimensión planeación con la variable calidad del servicio	30
Tabla 13.	Correlación de la dimensión organización con la variable calidad del servicio	30
Tabla 14.	Relación entre la dimensión dirección con la variable calidad del servicio	31
Tabla 15.	Relación entre la dimensión control con la variable calidad del servicio	32

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	Análisis descriptivo de la dimensión planeación.....	19
Figura 2.	Análisis descriptivo de la dimensión organización	20
Figura 3.	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	21
Figura 4.	Análisis descriptivo de la dimensión control.....	22
Figura 5.	Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa	23
Figura 6.	Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad.....	24
Figura 7.	Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles	25
Figura 8.	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta	26
Figura 9.	Análisis descriptivo de la dimensión empatía	27
Figura 10.	Análisis descriptivo de la variable calidad de servicios	28

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán – 2022, el método fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo y correlacional. La población fue censal de 30 colaboradores. Para el procedimiento de recolección de datos, se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables de gestión administrativa y calidad de servicios, por medio de la encuesta y aplicando dos cuestionarios, el cual constó de 20 interrogantes que tuvo una escala de Likert. Para los resultados, el procesamiento de datos se desarrolló en el programa estadístico SPSS versión 25, con datos organizados en cuadros simples en doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Concluyendo que existe una correlación positiva media entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios; se recomienda realizar un seguimiento y evaluación de los proyectos y programas que realiza, debido a que es de vital importancia para observar si lo que se está realizando esté alineado a lo que se quiere realizar, porque finalmente la entidad está para servir al ciudadano. Asimismo, se debe tener en claro lo que se quiere alcanzar, el objetivo o la meta a alcanzar en bienes, servicios u obras públicas, es vital en la administración pública, para alinear las diferentes y diversas actividades (insumos) que se desarrollan en la municipalidad.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicios, municipio, administración pública.

Abstract

The objective of the study was to determine the correlation between administrative management and the quality of services in the district municipality of Sayán - 2022, the method was applied, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, descriptive and correlational. The population was a census of 30 collaborators. For the data collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the variables of administrative management and quality of services, by means of the survey and applying two questionnaires, which consisted of 20 questions with a Likert scale. For the results, the data processing was developed in the statistical program SPSS version 25, with data organized in simple tables in double entry, relative and absolute frequency. It was concluded that there is a positive correlation between the variable's administrative management and quality of services; it is recommended to follow up and evaluate the projects and programs carried out, since it is of vital importance to observe if what is being done is aligned with what is wanted to be done, because finally the entity is there to serve the citizen. Likewise, it is vital in public administration to be clear about what you want to achieve, the objective or goal to be achieved in goods, services or public works, in order to align the different and diverse activities (inputs) that are developed in the municipality.

Keywords: administrative management, service quality, municipality, public administration.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión administrativa se estableció como un factor clave en las instituciones estatales y organizaciones con fines de lucro, debido a la cual se están desarrollando múltiples estudios, no sólo para entender el comportamiento de los integrantes dentro de una estructura organizacional; sino además para determinar cómo las organizaciones pueden utilizarlos como medios para alcanzar los objetivos.

En el contexto internacional, Garza et al. (2018) manifiesta que en los últimos años el desarrollo de la administración municipal, estuvo caracterizado por la modernización y la democratización, rigiéndose bajo el principio básico de la reforma administrativa a través de una mayor participación ciudadana. Por ejemplo, en México, las unidades administrativas inciertas necesitan un nuevo diseño organizacional que sea flexible y cambie las normas y políticas vigentes. Asimismo, existen elementos de control que pueden capacitar a las personas para mantener los estándares de calidad, modificar las operaciones y lograr objetivos de gestión rápidos y eficientes.

En los países de América Latina, de acuerdo a Carrasco y Medina (2019), se está desarrollando cambios importantes sobre la gestión de las entidades públicas, por ejemplo, en Chile se está combinando la investigación científica con un conjunto de técnicas para proponer un diseño, certero, eficiente y sistemático, enfocado a políticas modernizadas para la gestión administrativa, debido a que existe deficiencia en la medición del desempeño organizacional en las entidades públicas. La propuesta permitirá medir los diferentes niveles de productividad, financiación y mejoras de actividades preventivas y promociones, teniendo como objetivo el brindar un servicio de calidad en las entidades.

En tanto, de acuerdo a Rodríguez et al. (2020) en algunos países de la región aún no se logran plasmar iniciativas innovadoras. Un de esos casos, es el ecuatoriano, donde prevalece aún el mal manejo de las instituciones municipales, por la poca satisfacción que tienen los funcionarios al momento de desarrollo de sus actividades, lo cual debilitan las políticas para la consecución de los objetivos. No toman en cuenta el analizar y verificar los riesgos más relevantes o importantes a las cuales pueden ver que se ha enfrentado y con esto puedan sobrellevar el peligro para alcanzar sus objetivos.

Otro país que no logra mejorar la gestión de las entidades públicas es Colombia. Según Valdivieso y Ramírez (2020) el país cuenta con instituciones estatales caracterizadas por altos niveles de incertidumbre, tienen elevados casos de deficiencias en las prácticas de gestión en la municipalidad, debido a ello varias organizaciones no gubernamentales solicitan que las entidades públicas cumplan con organizar y ejecutar un conjunto de estrategias que permita mejorar los estándares de calidad en la vida de los ciudadanos colombianos.

En el contexto nacional, de acuerdo Cáceres (2018) en las regiones como Moquegua, la gestión administrativa en las municipalidades tienen varias problemáticas, el cual es originado por falta de efectividad de las estrategias de la organización interna de las entidades, por el incumplimiento de las actividades programadas por parte de los gestores de la municipalidad, asimismo por la incorrecta ejecución de la política nacional para modernizar el país en un 40.4% y el incumplimiento del control interno en un 59,6%.

En ese sentido, se puede señalar que la gestión en las entidades municipales en gran parte del territorio, por ejemplo, apenas cumplen con los objetivos institucionales, carecen de capacidad administrativa y presentan deficiencia para gestionar los recursos que son dirigidos a los ciudadanos. Según Panca et al. (2021) la gestión administrativa en las municipalidades presenta deficiencias en la dirección, esto se evidencia que el 32.1% tiene aspectos por mejorar en la motivación de los trabajadores y el reconocimiento por el cumplimiento de sus labores. El bajo nivel de eficacia para manejar las instituciones, lleva a que el 78% de los ciudadanos cree que la corrupción es un factor que sobrepasa la deficiencia que se hace la gestión de los municipios del país (Proetica, 2019).

Desde la perspectiva de la ejecución presupuestaria, también se ha evidenciado la falta de eficiencia en la gestión, debido a que se devuelven un porcentaje significativo del presupuesto asignado para la ejecución de los proyectos planificados cada año, es decir, no se cumple con la Ley 29332, que se enfoca a incrementar las recaudaciones y ejecuciones de los gastos de capital. Además, dado que la gestión administrativa de la comunidad local afecta el desempeño de los empleados y existe ineficiencia en la gestión, esto se refleja en una disminución del desempeño de los trabajadores, que trae como consecuencia un pésimo servicio a la comunidad local (Fasabi y Bardales, 2020). En ese sentido, Saldaña et

al. (2020) refiere que el incumplimiento de las funciones y responsabilidades en la administración afecta al tema económico en las municipalidades del Perú.

Otra región del Perú, como es Ica, según Girao (2020) también prevalece la falta de capacidad administrativa de los gobiernos locales, debido a la cual existen problemas en la gobernabilidad, ya que la ciudadanía cree que en la administración se improvisa todo, sin una planificación a largo plazo. También debido a la falta de interés de los burócratas en renovar e incrementar la competencia administrativa de cada municipio. Este problema podría estar llevando a que la ciudadanía se muestra insatisfecha con el trabajo de las municipalidades. Según un estudio desarrollado por Chirinos et al. (2022), el 42,6% de los ciudadanos indica que en el Perú hay un pésimo desarrollo en la gestión administrativa en las municipalidades locales. Asimismo, un 39.3% de la población considera que en las municipalidades no hay calidad en su gestión administrativa.

En el contexto local, actualmente en el municipio del distrito de Sayán, cuenta con una infraestructura renovada, pero a la vez tiene un ambiente de trabajo muy reducido, lo que en un futuro provocará incomodidad en los colaboradores que realizan actividades dentro de esta institución. Asimismo, se observó que no hay una comunicación muy fluida entre las áreas de trabajo, por ende, esto generará problema cuando deseen desarrollar alguna actividad en conjunto. En esta institución también se puede encontrar que hay diferencias entre algunas áreas, la cual esta estaría provocando que los trabajadores no sean muy productivos y no se esté generando una buena gestión administrativa. En las áreas de trabajo también se pudo observar que los colaboradores mantienen en su entorno documentos pasados y que estos demoran en retirarlos de dicho lugar y de ser así esto generará que estos individuos cambien de actitud dentro de su entorno de trabajo.

A la vez también hay mucha burocracia, la cual hace que los procesos que se deben desarrollar a tiempo demoran más de lo previsto, por otra parte, también los colaboradores tienen sobre carga mental, ya que casi siempre dejan las tareas para otro día cuando se debe de hacer en el momento y así evitar el estrés que puede generar cada individuo. Al mantener un entorno laboral de esta manera se podrá tener como resultado un cambio en el comportamiento de los trabajadores del municipio en el distrito de Sayán, por lo cual esto puede ser positivo o negativo para la organización.

Por otra parte, la Municipalidad Distrital de Sayán cuenta con aspectos positivos para poder desarrollar las actividades que realizan los colaboradores dentro de ella, ya que a pesar de todos los problemas que se han detectado, ellos mantienen un buen sentido de trabajo. Esto se debe a que la institución contrata al personal adecuado y altamente calificado para que el servicio que dan a la población tenga calidad. Existir en el buen sentido de trabajo hace que ellos se sientan parte de la organización, ya que los jefes de cada área les brinda la confianza que se merece a cada colaborador.

A base de lo anterior, se plantea el problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022? Como problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022?, c) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022?, d) ¿Cuál es la relación el control y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022?

El estudio tiene justificación teórica en vista que contribuyó con brindar información a la comunidad científica sobre las variables de estudio. Además, tiene importancia a nivel social, lo cual beneficiará a los ciudadanos de Sayán, porque se tendrá una buena gestión administrativa y se brindan mejores servicios. En el aspecto práctico, el estudio aportó recomendaciones a las autoridades locales del distrito de Sayán, las cuales permitirán tener una buena gestión administrativa y con ello tener una mejora en la calidad de servicios que ofrece la municipalidad, este significa una base principal para el desarrollo del sector y lograr el bienestar en los ciudadanos. En el aspecto metodológico, el estudio aportará con el diseño de dos cuestionarios que tendrán cada una de ellas su validación y confiabilidad, además, podrán ser utilizados por investigadores nacionales e internacionales.

Como objetivo general se tuvo: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022. Asimismo, como objetivos específicos: a) Identificar la relación entre la planeación y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022. b) Probar la relación entre la organización y la calidad de servicios en la municipalidad distrital

de Sayán - 2022. c) Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022. d) Demostrar la relación entre el control y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

En la hipótesis general se consideró que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022. Asimismo, como hipótesis específicas se plantea: a) Existe una relación significativa entre planeación y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022. b) Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022. c) Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022. d) Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En esta sección se consideró investigaciones relacionadas con el tema de la gestión administrativa y la calidad de servicio, tanto del ámbito nacional como internacional. A nivel nacional, Jiménez (2021) desarrolló una investigación con la finalidad de analizar la gestión administrativa que incide con la calidad del servicio en el municipio de Punta Sal de Tumbes. El trabajo fue básico y de correlación, diseño no experimental, corte transversal; cuya muestra estuvo conformada por 84 trabajadores; se aplicó la encuesta con dos cuestionarios con 20 preguntas cada uno. Los resultados obtenidos evidencian que entre ambas variables hay relación positiva moderada, para el cual se requiere brindar mejoras en el proceso de la gestión administrativa, el cual incide positivamente para modernizar el servicio y su calidad. En conclusión, se determina que la gestión administrativa ayuda con la calidad de los servicios en el municipio de Punta Sal.

García y Gago (2021), desarrolló una investigación con el objetivo de identificar la calidad de servicio y su vinculación con la gestión administrativa del Municipio Provincial de Satipo – 2020. La metodología fue aplicada; y se contó con diseño descriptivo-correlacional; cuya muestra fue 200 usuarios de la Municipalidad; aplicando la encuesta con sus dos cuestionarios. Los resultados obtenidos fueron: el 84% considera que hay una buena gestión administrativa, mientras que el 16% como regular; con respecto a la calidad, el 90% refiere que es buena y el 10% que es regular. Asimismo, se determinó que hay relación entre las variables de estudio, por lo que, cuando la gestión de administración sea buena, se incrementa la calidad en los servicios. Asimismo, se determinó que los aspectos como organización, dirección, control y planeación se correlacionan con los servicios. En conclusión, se determinó que la calidad de servicio mejora con el desarrollo de una buena gestión administrativa.

Ñahui (2020), realizó un estudio para analizar la incidencia de la calidad de los servicios en la gestión administrativa del Municipio de Cachimayo, Cusco, 2020. El método fue básico, correlacional, y no experimental; la muestra fue 74 voluntarios; se aplicó el cuestionario con 20 preguntas cada uno. Como resultado se encontró que la calidad del servicio es beneficiada gracias a la buena gestión de la administración municipal, siendo positivo y considerable (Rho 0,635). Además,

se determinó que aspectos como el control, la organización, la planeación y dirección se relacionan positivamente con la calidad en los servicios municipales. En conclusión, se determinó que con la gestión administrativa se contribuye a mejorar la calidad del servicio en el municipio.

Cáceres (2018) desarrolló su estudio teniendo como propósito estudiar gestión en la administración municipal y su influencia sobre el servicio y su calidad en la provincia de Ilo, 2018. La investigación fue no experimental, básica, de nivel descriptiva y relacional; cuya muestra estaba conformada por 37 trabajadores de administración; se aplicó un cuestionario de gestión con 20 ítems y otro de calidad con 24 ítems. Los resultados obtenidos del análisis fueron $Rho=0.551$, evidenciando correlación positiva media. Asimismo, se determinó que los elementos de dirección, organización, control y planificación se correlacionan con el servicio que brinda la municipalidad. En conclusión, la gestión administrativa ayuda a que los servicios que dispone el municipio puedan tener calidad y aumente la satisfacción de los ciudadanos.

Rodríguez (2018), realizó una investigación con el objetivo de estudiar la calidad del servicio y manejo administrativo del municipio. El método fue correlacional, corte transversal y básico; la muestra fue de 30 usuarios, y se aplicó una encuesta. El resultado de significancia de 0.05 evidencia la relación entre ambas variables dentro de la municipalidad. (calculada $0.399 >$ crítica = 0.3620). Además, se evidenció que las dimensiones de planificar y controlar se correlacionan con la calidad en los servicios. En conclusión, se determinó que la gestión incrementa los niveles calidad en los servicios de la municipalidad.

A nivel internacional, Acosta (2022), determinó como la calidad en los servicios de las municipalidades se relacionan con la gestión de la administración en la ciudad de Ambato – Ecuador 2022. El trabajo fue de alcance relacional, descriptivo y cuantitativo; cuya muestra fue conformada por 147 estudiantes; se aplicó el cuestionario con 35 ítems. El resultado refiere que la calidad de los servicios es influenciada por la gestión administrativa, entonces, cuando hay buen manejo administrativo, la calidad aumenta. En conclusión, la gestión administrativa impulsa el buen desarrollo de los servicios que se les da a la población, y que tiene que estar en constante cambio para llegar al grado de excelencia.

Paredes (2020), realizó una investigación con el objetivo de evaluar cómo está la gestión de la administración y cuál es el impacto sobre los servicios en una entidad pública de Ambato – Ecuador 2020. El estudio fue descriptivo, correlacional y no experimental; teniendo una muestra de 853; se empleó un cuestionario con 27 ítems. Los resultados evidencian hay relación positiva entre las variables; es por ello que, cuando se desarrolla la prestación de sus servicios adecuadamente, es porque los administrativos están cumpliendo activamente con sus deberes, y ante ello los usuarios tienen buena satisfacción. En conclusión, la gestión administrativa es determinante para los organismos públicos, porque ayudan a la estabilidad cuando hay constantes cambios y pueda seguir brindando servicios de calidad.

Moreira y Orozco (2020), desarrolló una investigación con el objetivo de estudiar cómo la municipalidad desarrolla los servicios públicos, enfocado desde la gestión pública ecuatoriana en distrito de cantón Chone, provincia de Manabí, Ecuador; la investigación fue mixto y descriptivo, con estudio de campo, cuya muestra fue conformada por 24 trabajadores; se aplicó un cuestionario y ayudó con la observación para recoger más datos. Los resultados indican que no tienen nociones de cómo gestionar los servicios de calidad, haciendo que los colaboradores no internalizan los objetivos de la institución, ya que hay deficiencias en su cultura organizacional. La conclusión es que la calidad en los servicios de las instituciones públicas no son las adecuadas, porque no se tiene una cultura organizacional bien establecida, por lo que, se tiene que mejorar la administración de las municipalidades.

Monsivais (2019), realizó un estudio para analizar la calidad de los servicios públicos brindados por las entidades locales en México. El método fue teórico, descriptivo y no experimental; la muestra estuvo compuesta por 39 615 servidores; empleando las encuestas y se aplicó el cuestionario. Los resultados obtenidos constataron que hay poca confianza de las personas, porque al recibir los servicios públicos no tuvieron buenas experiencias, por lo que las actitudes de apoyo de la ciudadanía hacia la municipalidad no son favorables. En conclusión, hay problemas cuando se brinda un servicio público, lo que amerita un ordenamiento en el sistema administrativo de las municipalidades para garantizar un buen servicio.

León (2018), desarrolló una investigación cuya finalidad fue estudiar la

administración de la municipalidad y su calidad en sus servicios en Cantón San Miguel de Bolívar, - Ecuador 2018. La investigación fue correlacional y no experimental, de enfoque mixto y transversal; teniendo como muestra a 137 personas; se aplicó el cuestionario de preguntas. Los resultados obtenidos evidencian que hay malas prácticas que repercuten en el servicio y su calidad, producto de las deficiencias que hay en poder administrar el gobierno local. En conclusión, se determina que la calidad de los servicios brindada por las instituciones está condicionada por el tipo de gobierno en Cantón.

En esta parte de la investigación se abordarán las teorías y conceptos que sustentan cada variable. Primeramente, se describe la gestión administrativa. De acuerdo a Koontz et al. (2013), la gestión de administración es una transformación que radica en elaborar y construir un ambiente donde las personas puedan trabajar en grupo y lograr sus objetivos de manera eficiente. Por su parte, Mendoza (2018), entiende la gestión administrativa como la fuerza que organiza y sistematiza los diversos recursos con las que cuenta la organización, así lograr de manera efectiva sus objetivos.

Según Koontz et al (2013), la gestión de administración se encuentra dividida por cuatro dimensiones: en primer lugar, está la planeación; en segundo lugar, la organización; en tercer lugar, la dirección y; en cuarto lugar, el control. La planificación se trata como la base de cualquier función de gestión que consiste en elegir y elaborar las misiones y objetivos, y las actividades necesarias para determinar las acciones necesarias para lograrlos requieren la toma de decisiones, en otras palabras, escoger una acción entre varias opciones que permita aceptar el plan. Un enfoque racional para lograr objetivos preseleccionados. Para ello, las actividades de previsión y los recursos humanos y materiales son el proceso de determinar hacia dónde ir de la manera más eficiente y económica garantizar el logro de las metas (Koontz et al., 2019).

Por otro lado, según Robbins y Coulter (2010), la planeación en temas administrativos tiene cargos de definir los objetivos, determinar estrategias para alcanzarlos y gestionar planes que integran y coordinan actividades. En ese sentido, los gerentes deben anticipar sus propios objetivos y acciones y actuar según el método, el plan o la lógica en lugar de la intuición.

La organización es una estructura formal y deliberada de función o ubicación.

Se usa para referirse a la estructura formal de una función, pero a veces a una organización, para que la función de una organización exista y sea considerable para las personas, debe incluir: 1. Metas verificables que son una función primordial del plan. 2. Una visión clara de sus compromisos o actividades clave. 3. Un criterio claro de función o autoridad para que quien la realiza sepa qué se puede hacer para lograr el fin (Koontz et al., 2019).

Para Robbins y Coulter (2010), una organización se refiere a un rol que tiene la administración en la que determina qué se debe hacer, la persona que lo hace, quién es responsable de quién, cómo se agrupa y dónde se determinan las decisiones. En otras palabras, es el proceso mediante el cual las tareas, los privilegios y los recursos pueden organizarse y distribuirse entre los colaboradores de una organización para que alcancen los objetivos organizacionales.

La dirección se entiende como la función de liderazgo de un líder y se define como la técnica de incidir en los clientes internos, donde estos apoyen para cumplir los objetivos de una institución. Por lo tanto, los gerentes son los encargados de establecer los mejores términos para que los empleados bajo su autoridad ejecuten las labores consignadas (Koontz et al., 2019).

Para Robbins y Coulter (2010), la dirección en administración organizacional tiene el papel de motivar a los subordinados, influye en las personas y los grupos para completar las tareas, selecciona los mejores canales de comunicación y, de lo contrario, involucra el comportamiento de los subordinados.

El control es la estimación y peritaje de cómo trabajan en la institución para afianzar que se cumplan lo establecido, que son conocidos como los objetivos organizacionales. Con este fin, las tecnologías y los sistemas de control son esencialmente medios para gestionar los efectivos, el proceso que seguirá la administración, la ética en las actividades, la calidad en su desarrollo y todo lo demás. No importa dónde y qué se controle, el procesamiento del control básico se encuentra dividido en tres pasos. 1. Configuración estándar. 2. Mida el desempeño contra este estándar. 3. Variantes correctas de estándares y planes (Koontz et al., 2019).

Para Robbins y Coulter (2010), el control en temas administrativos tiene el papel de monitorear los desempeños actuales, realizar la comparación con las normas y aprender los hechos necesarios. Debido a esto, los gerentes deben

asegurarse que las actividades de los colaboradores en la organización tengan un mismo horizonte, el cual es llegar a las metas de la organización.

En segundo lugar, describe la calidad del servicio. Según Izquierdo (2021), es una calificación que hacen los ciudadanos sobre el estado, propiedades o características de un servicio, a base de una noción de un servicio de excelencia. Este también consiste en una filosofía que se debe llegar hacia la excelencia en los servicios que se brinda, y debe repartirse entre todos los trabajadores de la organización (Keller y Kotler, 2017). Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), se entiende por calidad del servicio a la medición entre las expectativas del servicio y lo que se percibe al final de los resultados del servicio prestado al cliente.

En las instituciones públicas y su aspecto administrativo, los servicios públicos se consideran bienes de la comunidad. Los servicios son importantes para la sociedad, los usuarios y las empresas, y deben prestarse con fines administrativos y para desarrollar el bienestar de los ciudadanos. Es por ello que el trabajo de administrar se centra en la eficiencia de manejar los recursos, con el objetivo de reducir costos, maximizar los resultados, sin embargo, tomando en cuenta el aspecto cualitativo, se entiende como calidad cuando se vincula con realzar el contento del quien lo recibe (Matraeva et al., 2020). En el Perú, de acuerdo a la Secretaría de Gestión Pública (2020) en la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, constituye que el país debe enfocarse en modernizar el país y dar a la gente servicios con excelente calidad, para cubrir las necesidades de los ciudadanos.

La revisión de los artículos encontrados revela que un método comúnmente utilizado para estudiar la calidad del servicio es el modelo SERVQUAL, porque su aplicación es flexible y se emplea en los ámbitos públicos y privados. El SERVQUAL es un modelo muy popular para evaluar y mejorar los servicios. Este fue expuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

Según Izquierdo (2021), dicho modelo tiene cuatro dimensiones que tienen como finalidad realizar la medición de la calidad: Fiabilidad, representa el compromiso de la organización con la calidad que tiene el servicio a largo plazo. Según Zeithaml et al. (1993) planteó que se refiere a la implementación oportuna de un asunto acordado y el grado de preocupación del cliente en la solución del problema. información sin errores (Izquierdo, 2021).

Para Druker (2014), la fiabilidad es la capacidad de un proveedor de servicios para brindar servicios que sean seguros y discretos. Su concepto abarca la mayoría de los aspectos que hacen que los clientes sean conscientes de las capacidades y la experiencia de una organización. Elementos tangibles son todos los materiales que pueden ser tocados por el tacto u otros sentidos, pueden ser objetos, elementos, productos, infraestructuras de una empresa u organismo público (Izquierdo, 2021). Para Druker (2014), los factores tangibles son la apariencia de la instalación física, el equipamiento de la instalación, los colaboradores y los recursos comunicativos.

La capacidad de respuesta se refiere a la rapidez del servicio que reduce los tiempos de espera y rapidez con la que resuelven el inconveniente relacionado con el servicio o producto en cuestión (Izquierdo, 2021). Para Druker (2014), la capacidad de la respuesta consiste en una actitud que ayuda a los ciudadanos y brinda un servicio eficaz. En este aspecto, también incluye el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales y el acceso de la organización a los clientes, es decir, la posibilidad de contactar al cliente y la posibilidad de lograrlo.

La empatía se refiere a la capacidad de comprender lo que siente otra persona. Se trata básicamente de entender lo que la otra persona está sintiendo e incluso pensando. Esto significa comprender las necesidades concretas de los usuarios individualmente de las ubicaciones, intereses y horarios (Izquierdo, 2021). Para Druker (2014), la empatía es la voluntad de una empresa dedicar una diligencia individualizada a los individuos. Si bien la cortesía es una parte importante de la empatía, la cortesía requiere un fuerte compromiso y responsabilidad con el cliente porque no solo se trata de mostrar cortesía con el usuario, sino también parte de la seguridad.

De acuerdo a Salazar et al. (2020), para incrementar la calidad de servicio de una institución, se requiere definir los conceptos y procesos por los que hemos pasado a lo largo de los años para realizar cambios y mejoras significativos con la finalidad de alcanzar mejores resultados en nuestra organización, y la filosofía y desarrollo de los mismos, entre ellos el punto de vista de funcionarios gubernamentales y usuarios o consumidores de nuestros servicios, puede comprobarlo subjetivamente desde su punto de vista. De acuerdo con Gobena (2019), los funcionarios de la ciudad son quienes brindan calidad de servicio y están

comprometidos porque son quienes crean las condiciones para que los ciudadanos tengan una experiencia satisfactoria y permitan un acceso continuo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio fue aplicado porque se buscó dar solución a los distintos problemas que se desarrollan en la actualidad los cuales tienen que ver con la gestión administrativa y la calidad del servicio en una entidad estatal. Según Cohen y Gómez (2019) este tipo de investigación busca solucionar un problema real haciendo uso de teorías o informaciones ya existentes.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, porque se realizó acopio de datos los cuales fueron en cuantía de números, los cuales pasarán por pruebas estadísticas. Según Ñaupas et al. (2018) se distinguen porque emplean métodos cuantitativos y pruebas estadísticas, el cual aborda el cálculo de tamaños numéricos para pasar por el procesamiento estadístico y comprobar la hipótesis planteada.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental, debido a que no se efectuó alguna modificación en la población de estudio, y tiene corte transversal, ya que el recojo de datos se realizó en un periodo único. Para Hernández y Mendoza (2018) los estudios que son no experimentales se caracterizan por no buscar variación en el proceso investigativo; al contrario, lo que se busca es poder evaluar y observar cómo se comportan en los ambientes sin modificación o alguna interferencia externa que sea intencionada, por lo que, la información fue recopilado de manera neutra.

Tomando lo anterior, la investigación fue descriptiva y correlacional, debido a que caracterizó cada una de las propiedades de las variables para estudiar su posible vinculación entre los temas evaluados. Según Hernández y Mendoza (2018) los análisis en temas descriptivos con correlacional, tienen por objetivo el identificar aspectos relevantes, como propiedades, características del objeto en estudio, a partir de ello establecer el grado de relación de los temas a investigar.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual:

Según Koontz et al (2013), la gestión de administración representa un proceso que se desarrolla en un ambiente donde los trabajadores puedan trabajar en grupo y lograr sus objetivos de manera eficiente.

Definición operacional:

La gestión administrativa se midió mediante un cuestionario conformado por 14 ítems, dividido en 4 dimensiones: la planeación, organización, dirección y control, siendo aplicados a los trabajadores de la entidad estatal.

Dimensiones:

Planeación, cuyos indicadores son objetivos, obtención de resultados, procedimientos, condición de trabajo; organización, cuyos indicadores son funciones, suministro de recursos, estructura organizativa; dirección, cuyos indicadores son motivación, supervisión, reconocimiento, dirigir y control, cuyos indicadores son evaluación de resultados, mejora de operaciones, acciones correctivas.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de servicios.

Definición conceptual:

Según Izquierdo (2021), la calidad del servicio representa una calificación que hacen los usuarios sobre el estado, propiedades o características de un servicio, a base de una noción de un servicio de excelencia y sin errores.

Definición operacional:

La calidad de servicio fue medida mediante un cuestionario de 12 ítems, dividido en las siguientes dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, capacidades de respuestas y empatía, siendo aplicados a los trabajadores de la entidad estatal.

Dimensiones:

Fiabilidad, cuyos indicadores son cumplimiento del servicio, atención rápida, capacitación del personal; elementos tangibles tiene indicadores como zona de atención, apariencia de elementos físicos, material informativo; capacidad de respuesta, sus indicadores son confianza, compromiso, precisión de respuesta y empatía, cuyos indicadores son entendimiento al usuario, paciencia, atención personalizada, comunicación.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población y unidad de análisis

3.3.1. Población

La población de estudio fue censal, por lo que se trabajó con el total de población, no se calculó una muestra. Es decir, la población fue de 30 colaboradores de la Municipalidad del distrito de Sayán. Según García (2016) la población es aquel conjunto de participantes que tienen similitudes en sus características observables.

3.3.2. Muestra

Cuando se trabaja con toda la población no es necesario calcular muestra.

3.3.3. Muestra

Cuando se trabaja con toda la población no es necesario usar el muestreo

3.3.4. Unidad de análisis

Los colaboradores del municipio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: En el trabajo se tuvo como técnica a la encuesta, porque brindó información sobre los temas en estudio. Según Arias (2016) la encuesta ayuda a recopilar datos a partir de un subgrupo que son evaluados en una problemática específica.

Instrumento: Se utilizó como instrumento al cuestionario, debido a que se elaboró preguntas sobre los temas a investigar, estos se aplicarán a los colaboradores de la entidad pública. Para Ñaupas et al. (2018) el cuestionario se elabora a partir de preguntas que se dirigen a probar la hipótesis, para desarrollo se utiliza los temas

con sus indicadores. En la investigación se diseñó dos cuestionarios. Una para medir la variable gestión administrativa, el cual está conformada por 20 ítems, dividido en 4 dimensiones y el criterio de respuesta fue en base cinco criterios, se aplicó a los colaboradores de la entidad. La otra para medir la variable calidad de servicios, el cual está conformada por 20 ítems, dividido en 4 dimensiones y el criterio de respuesta fue en base cinco criterios, se aplicó a los colaboradores de la entidad.

Validez

Hernández y Mendoza (2018) manifiesta que la validez de contenido de un instrumento es el proceso mediante el cual profesionales con la experticia necesaria confirman que el mismo recoge información necesaria para su aplicación. Los instrumentos del presente estudio se validaron por: Dr. Kerwin Chavez, Dra. Africa Calanchez y el Dr. Abranhan Neri, todos coinciden que los instrumentos poseen las características suficientes para su aplicación.

Confiabilidad

Para Hernández y Mendoza (2018) la confiabilidad es el procedimiento mediante el cual se constata la efectividad en replicar un instrumento para recolectar datos. En este estudio la misma se logró mediante el Alfa de Cronbach obteniendo como coeficiente a 0,895 para el instrumento de la variable independiente y de 0,931 para el instrumento de la variable dependiente, calificándose ambos como excelente (ver anexo 5)

3.5. Procedimiento

La ejecución del estudio se inició con la petición de autorización al alcalde de la municipalidad. Asimismo, se solicitó el consentimiento informado a los trabajadores. Después, se aplicó los instrumentos a los colaboradores, pero antes estos instrumentos fueron validados por expertos. La aplicación del cuestionario se realizó entre octubre y noviembre del año 2022, la duración fue de treinta minutos por cada cuestionario, el cual sirvió para recopilar información muy importante. Luego, estos datos se codificaron directamente en el programa estadístico SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos codificados en Microsoft Excel 2019 se pasaron al programa estadístico SPSS versión 25.0, donde fueron procesados, donde se desarrolló el

análisis descriptivo e inferencial.

Análisis descriptivo: Esto permitió identificar el comportamiento de los temas con sus dimensiones, los cuales fueron plasmados en tablas y figuras que cuentan con sus respectivas interpretaciones.

Análisis inferencial: Esto permitió demostrar la vinculación de las variables de la investigación, se comenzó desarrollando la evaluación de la distribución mediante la prueba Shapiro — Wilk que evidencio si los datos cuentan con la distribución no normal, entonces, se usó la prueba de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue elaborada considerando las pautas establecidas por la Universidad César Vallejo, el cual es la resolución de consejo universitario N° 126-2020, donde la investigación se basa en cinco principios éticos. Además, se trabajó con responsabilidad y veracidad de las fuentes de información, donde se recopiló los datos para ello se citó y referenció con el objetivo de no infringir los derechos de terceros, asimismo, se empleó el sistema Turnitin para verificar que el informe del estudio sea original. Del mismo modo, se cumplieron los principios bióticos indicados por Landi et al. (2021).

Autonomía: Los trabajadores tuvieron derecho a elegir previamente si participarían o no en el estudio. Equidad: Todos los trabajadores tendrán la misma oportunidad de participar. Beneficencia: Se brindó a los trabajadores información sin ambigüedades ni engaños y se garantizó la integridad social, física y psíquica. Inofensivo: Se aplicó los principios hipocráticos, es decir, los participantes no pondrán sus vidas en riesgo de ninguna manera. La investigación también fue absolutamente transparente.

IV. RESULTADOS

El presente capítulo plasma los hallazgos que se obtuvieron mediante la aplicación de los cuestionarios que buscan analizar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán – 2022, se presentan los resultados desde la estadística descriptiva e inferencial.

4.1. Análisis descriptivo

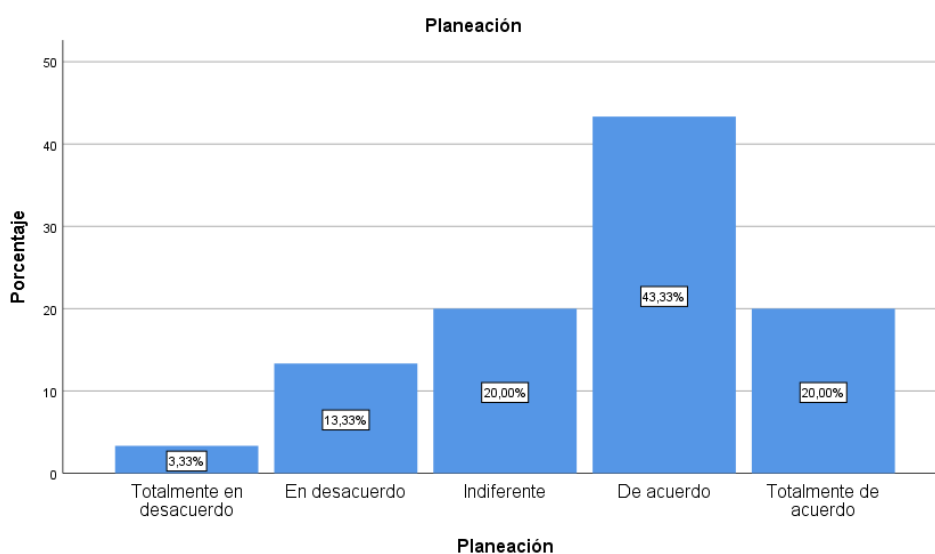
Tabla 1

Análisis descriptivo de la dimensión planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	4	13,3	13,3	16,7
	Indiferente	6	20,0	20,0	36,7
	De acuerdo	13	43,3	43,3	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 1

Análisis descriptivo de dimensión planeación



Interpretación: En la tabla 1 y la figura 1 se evidencian los hallazgos relacionados con la dimensión planeación, el 43,3% de los encuestados manifiesta que están de acuerdo que la municipalidad realiza planes que garanticen el logro de las metas y

objetivos, para el 20,0% de los individuos señala una postura indiferente sobre el desarrollo de planes, el 20.0% está totalmente de acuerdo que en la municipalidad se implemente planes, mientras que el 13.3% está en desacuerdo en ejecutar los planes existentes, por otro lado, el 3,3% expresan totalmente en desacuerdo con una planeación efectiva.

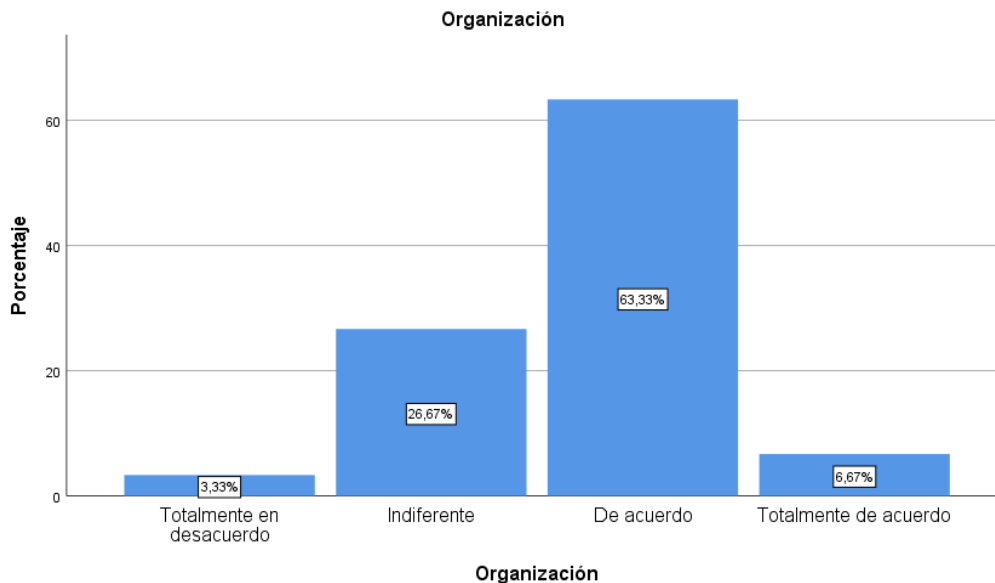
Tabla 2

Análisis descriptivo de la dimensión organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Indiferente	8	26,7	26,7	30,0
De acuerdo	19	63,3	63,3	93,3
Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 2

Análisis descriptivo de la dimensión organización



Interpretación: La tabla 2 y la figura 2 se observan los hallazgos obtenidos relacionados con la dimensión organización, donde el 63,3% de los encuestados manifiesta que están de acuerdo con las acciones relacionadas con la organización de personal contribuyen al logro de objetivos, para el 26,7% de los individuos señala

una postura indiferente frente a la organización de la entidad para el logro de metas, mientras que el 6.7% está totalmente de acuerdo con la estructura organizacional de la entidad, por otro lado, el 3,3% expresan totalmente en desacuerdo con una organización eficiente.

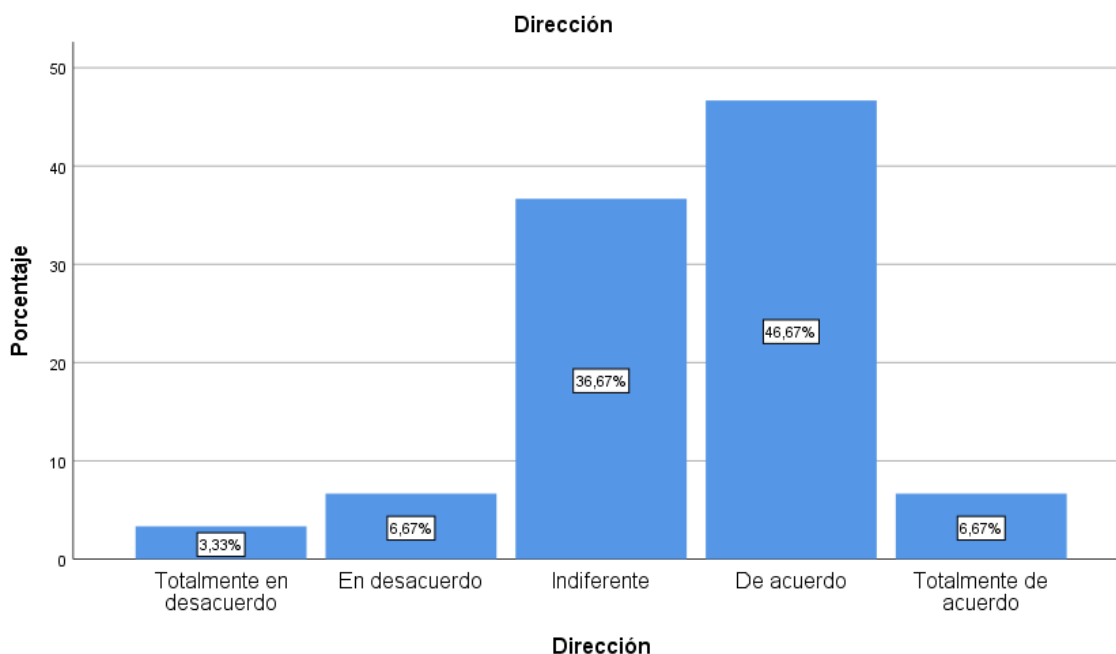
Tabla 3

Análisis descriptivo de la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	Indiferente	11	36,7	36,7	46,7
	De acuerdo	14	46,7	46,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión dirección



Interpretación: En la tabla 3 y la figura 3 se evidencian los hallazgos relacionados con la dimensión dirección, el 46,7% de los encuestados manifiesta que están de acuerdo con las acciones relacionadas con la dirección del personal contribuyen al

logro de objetivos, para el 36,7% de los individuos señala una postura indiferente que la dirección sea efectiva en la organización, el 6,7% está en desacuerdo con el liderazgo dentro de la municipalidad, mientras que el 6.7% está totalmente de acuerdo con la dirección para el funcionamiento de la entidad; por otro lado, el 3,3% expresa totalmente en desacuerdo con una dirección eficiente.

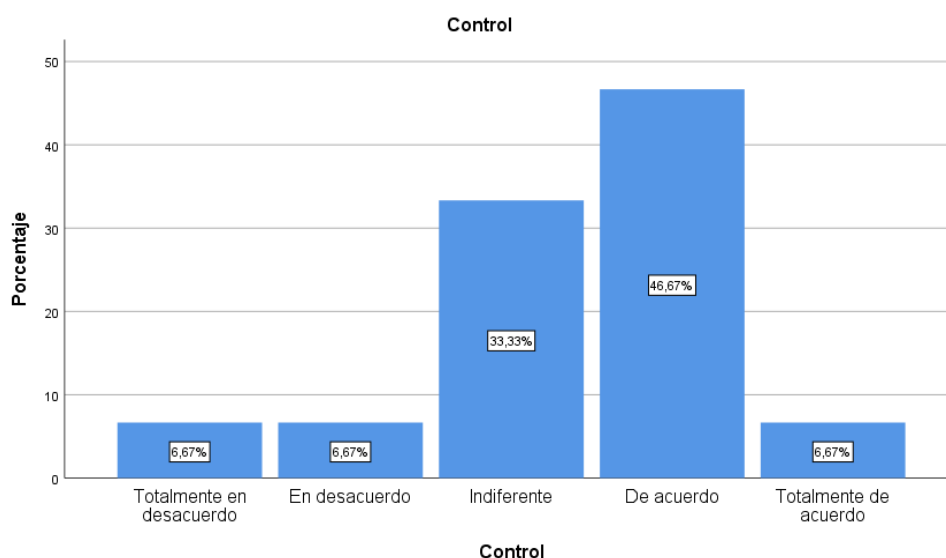
Tabla 4

Análisis descriptivo de la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	13,3
	Indiferente	10	33,3	33,3	46,7
	De acuerdo	14	46,7	46,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión control



Interpretación: La tabla 4 y la figura 4 pueden observarse los hallazgos que se obtuvieron con respecto a la dimensión control en la que un 46.7% expresa que están de acuerdo con las actividades de control en la municipalidad, para el 33.3%

de los individuos les resulta indiferente que en la municipalidad se refuerce el control, el 6.7% está en desacuerdo con los procesos de control que se viene realizando, mientras que el 6.7% está totalmente de acuerdo con el mecanismo de control en la municipalidad, por otro lado, el 6,7% expresa totalmente en desacuerdo con un control eficiente en la organización.

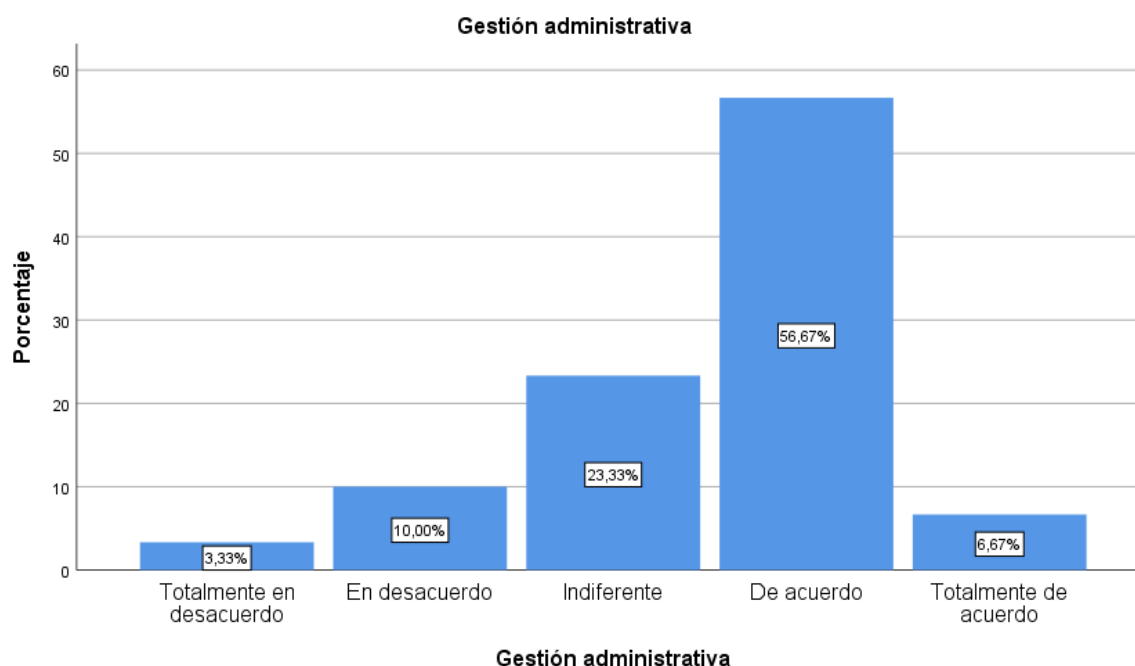
Tabla 5

Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	Indiferente	7	23,3	23,3	36,7
	De acuerdo	17	56,7	56,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 5

Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa



Interpretación: En la tabla 5 y figura 5, pueden observarse los hallazgos que se obtuvieron en relación con la variable gestión administrativa, donde el 56,7% están

de acuerdo que la municipalidad desarrolla las etapas necesarias para garantizar la gestión administrativa en la municipalidad, el 23,3% manifiestan desinterés sobre la gestión administrativa, el 10.0% está en desacuerdo sobre la gestión que se viene desarrollando, el 6,7% expresó que están totalmente de acuerdo con la gestión municipal, y solo el 3.3% está totalmente en desacuerdo.

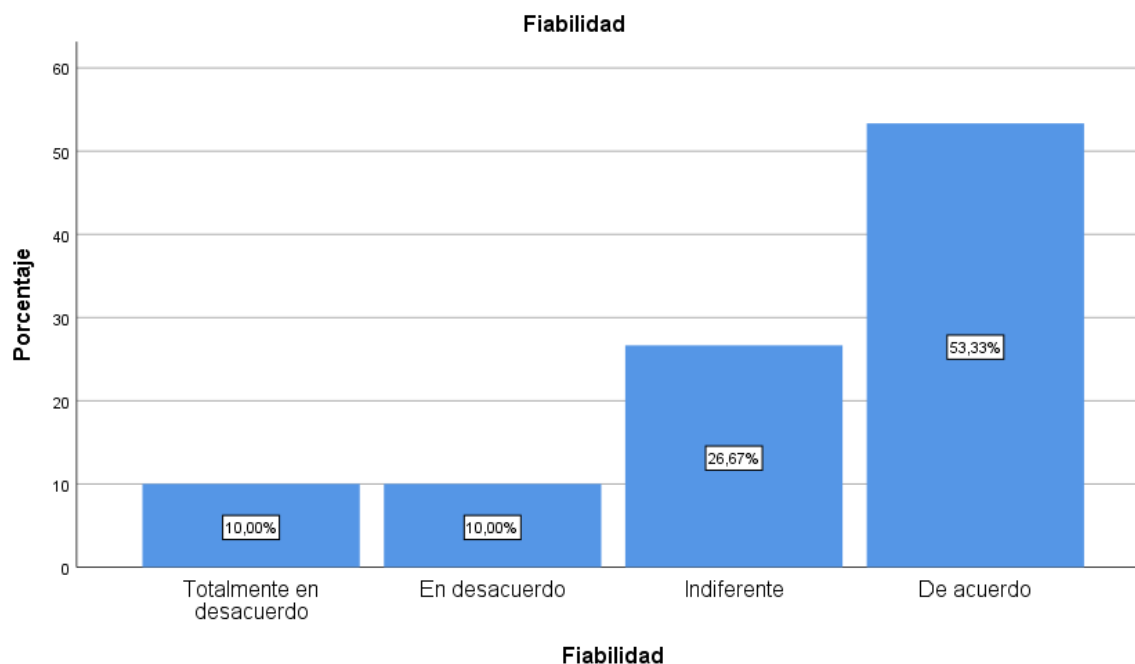
Tabla 6

Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	20,0
	Indiferente	8	26,7	26,7	46,7
	De acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad



Interpretación: La tabla 6 y la figura 6 muestran los hallazgos obtenidos relacionados con la dimensión fiabilidad, el 53,3% de los encuestados manifiesta que están de acuerdo que los servicios de la municipalidad son fiables para lograr la satisfacción de los usuarios, para el 26,7% de los individuos señala una postura

indiferente sobre la seguridad de los distintos tipo de servicios, mientras que el 10.0% está en desacuerdo con la fiabilidad de los servicios, por otro lado, el 10,0% expresan totalmente en desacuerdo con la fiabilidad de los diversos servicios que brinda la municipalidad.

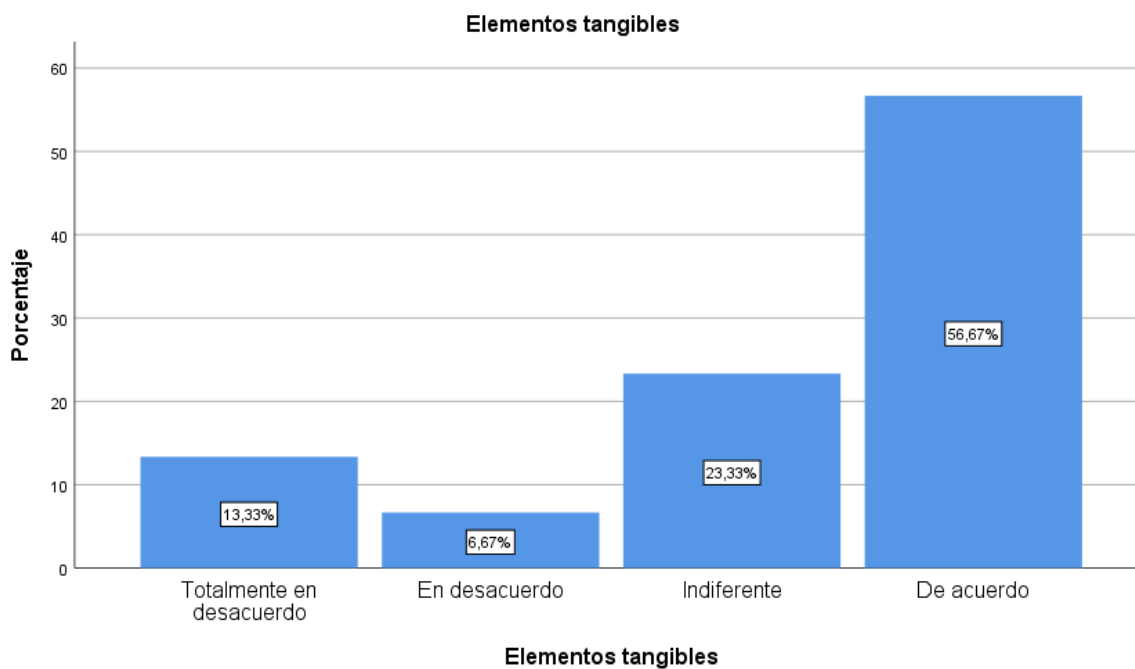
Tabla 7

Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	20,0
	Indiferente	7	23,3	23,3	43,3
	De acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles



Interpretación: En la tabla 7 y la figura 7 se muestran los hallazgos que se obtuvieron con respecto a la dimensión elementos tangibles, el 56,7% de participantes manifiesta que están de acuerdo con los elementos tangibles que cuenta la municipalidad para atender a los usuarios, para el 23,3% de los individuos señala una postura indiferente sobre la infraestructura de la entidad, mientras que

el 13.3% está totalmente en desacuerdo con los equipos y muebles con el que cuenta la entidad, por otro lado, el 6,7% expresan en desacuerdo con los edificios y otros inmuebles.

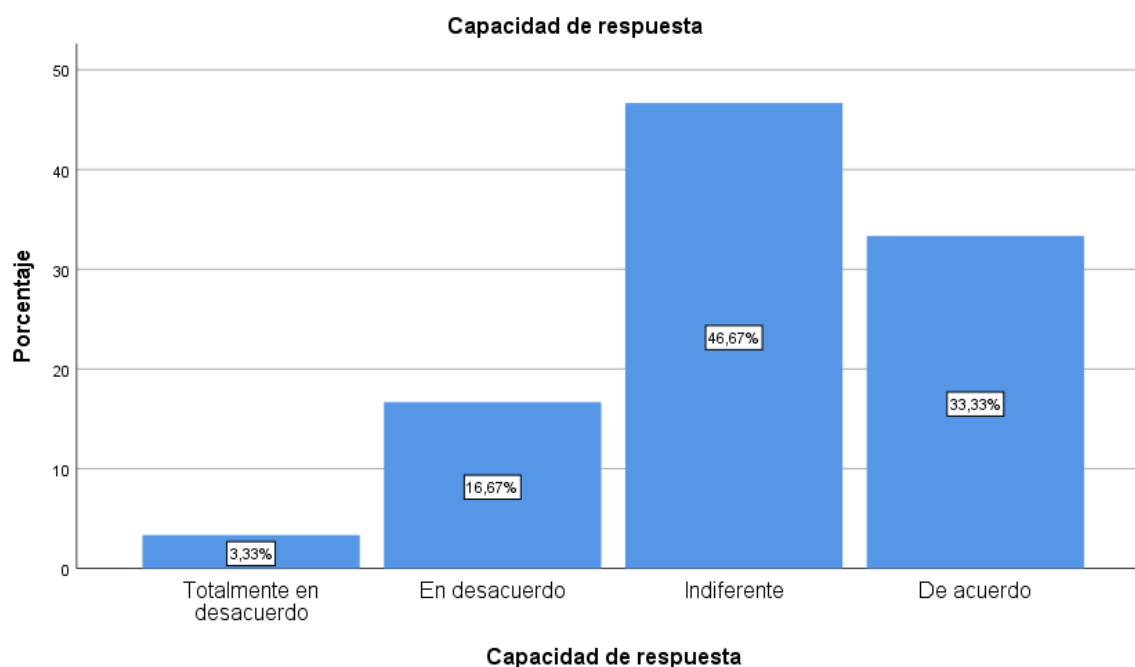
Tabla 8

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	20,0
	Indiferente	14	46,7	46,7	66,7
	De acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta



Interpretación: La tabla 8 y figura 8 muestran los hallazgos obtenidos relacionados con la dimensión capacidad de respuesta, el 46,7% de los encuestados se manifiestan indiferente con la capacidad de respuesta de los colaboradores del municipio para lograr la satisfacción de los usuarios, para el 33,3% de los individuos están de acuerdo, mientras que el 16.7% está en desacuerdo con el actuar del

personal frente a la solución de sus problemas; por otro lado, el 3,3% expresan totalmente en desacuerdo con la capacidad de respuesta de los colaboradores.

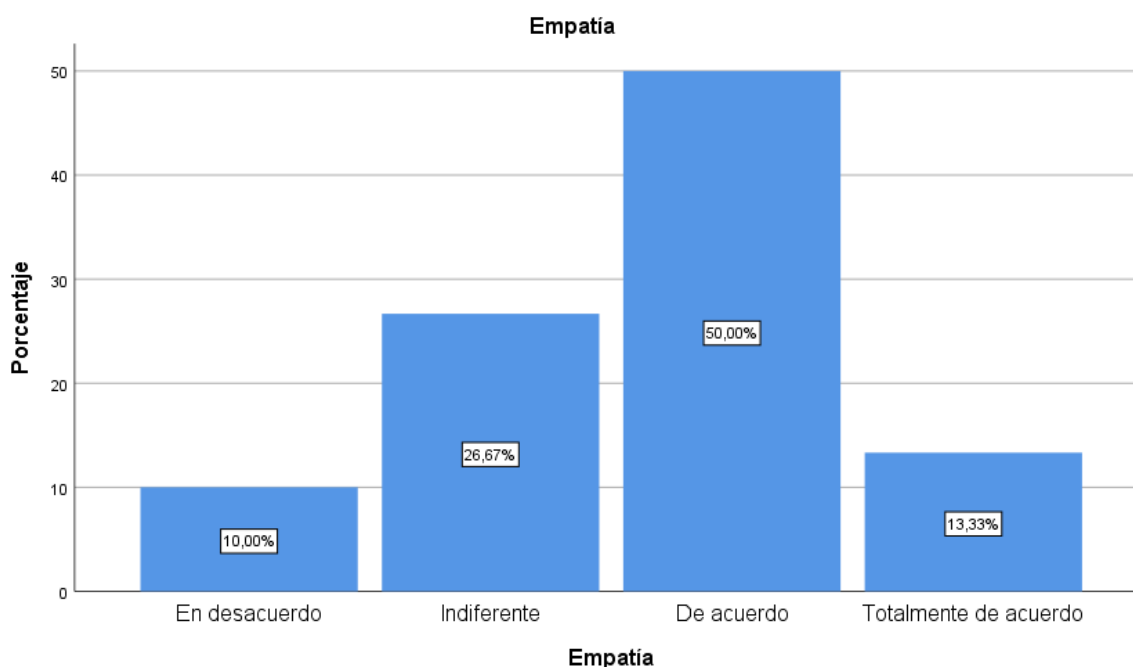
Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	8	26,7	26,7	36,7
	De acuerdo	15	50,0	50,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión empatía



Interpretación: La tabla 9 y la figura 9 muestran los resultados obtenidos relacionados con la dimensión empatía, el 50,0% de los encuestados manifiesta que están de acuerdo con la empatía de la municipalidad para lograr satisfacer a los usuarios, para el 26,7% de los individuos señala una postura de indiferencia de los trabajadores al momento de atender a los usuarios, mientras que el 13,3% está totalmente de acuerdo con el hecho que trabajadores son amables y empáticos, por

otro lado, el 10,0% expresan en desacuerdo con la empatía de los colaboradores al momento de atender a los usuarios.

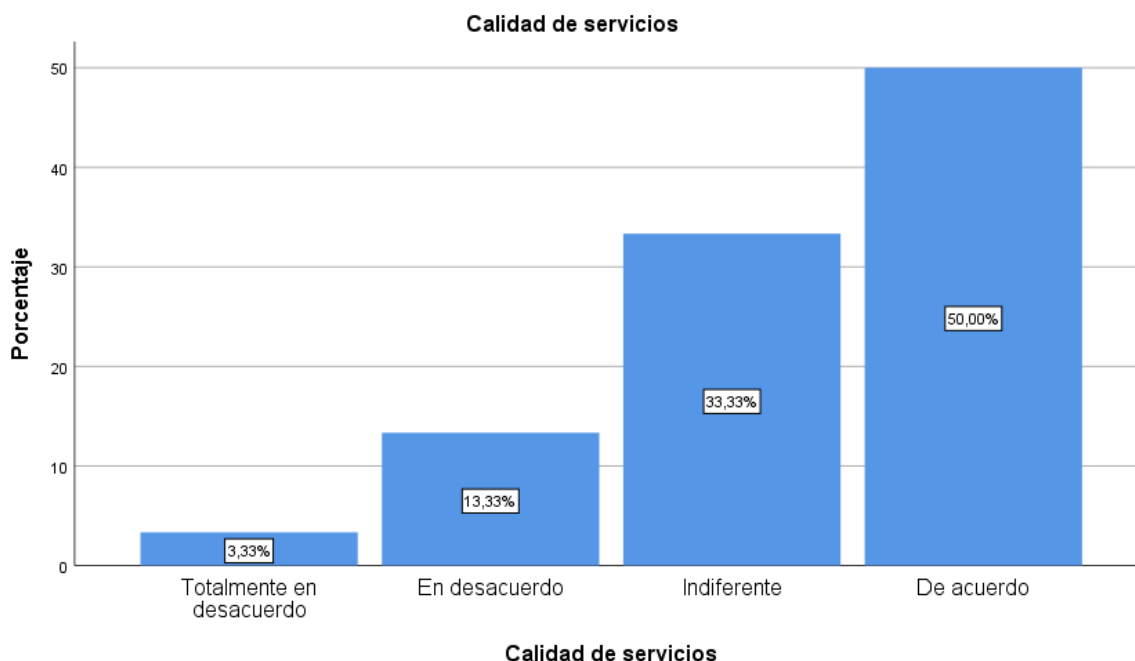
Tabla 10

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	4	13,3	13,3	16,7
	Indiferente	10	33,3	33,3	50,0
	De acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 10

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicios



Interpretación: En la tabla 10 y la figura 10, pueden observarse los hallazgos que se obtuvieron referente a la variable calidad del servicio, para el 50,0% están de acuerdo que la municipalidad desarrolla las etapas necesarias para garantizar la calidad de servicio, el 33,3% manifiestan indiferencia sobre los servicios que brinda la entidad, mientras que el 13,3% expresó que está en desacuerdo, debido a que creen que la organización no se cumple con la eficiencia de los servicios, y el 3.3% está totalmente en desacuerdo.

4.2. Análisis inferencial

Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

Tabla 11

Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicios

		Correlaciones		
			Gestión administrativa	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	30	30
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	30	30

Interpretación: Una vez aplicado el coeficiente Rho de Spearman puede señalarse que la gestión administrativa tiene una correlación positiva media con la calidad de servicios al obtener un coeficiente de 0,484, además de un sig. bilateral 0,007 lo que mediante la regla ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), permite afirmar la hipótesis del estudio que señala que hay una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en municipalidad distrital de Sayán - 2022, de modo que la hipótesis nula es rechazada.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre planeación y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre planeación y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

Tabla 12*Relación entre la dimensión planeación con la variable calidad del servicio*

			Correlaciones	
			Planeación	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,356
		Sig. (bilateral)	.	,054
		N	30	30
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,356	1,000
		Sig. (bilateral)	,054	.
		N	30	30

Interpretación: Una vez aplicado el coeficiente Rho de Spearman puede señalarse que existe relación positiva media entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicios al obtener como coeficiente 0,356, además de un sig. bilateral 0,054 lo que mediante la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), permite rechazar la hipótesis de la investigación que señala que hay relación significativa entre la planeación con la calidad de los servicios en municipalidad distrital de Sayán - 2022, por tanto se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₁: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

Tabla 13*Correlación de la dimensión organización con la variable calidad del servicio*

			Correlaciones	
			Organización	Calidad
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,381*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	30	30
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,381*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.

Interpretación: Una vez aplicado el coeficiente Rho de Spearman puede señalarse que existe relación positiva media entre la dimensión organización con la variable calidad del servicio al obtener como coeficiente 0,381, además de un sig. bilateral 0,038 lo que mediante la regla ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), permite aceptar la hipótesis del estudio en la que señala que hay correlación significativa entre la organización con la calidad del servicio en municipalidad distrital de Sayán - 2022, de modo que la hipótesis nula es rechazada.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

Tabla 14

Relación entre la dimensión dirección con la variable calidad del servicio

Correlaciones

			Dirección	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,518**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

Interpretación: Una vez aplicado el coeficiente Rho de Spearman puede señalarse que existe una relación positiva considerable entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicios al obtener como coeficiente a 0,518, además de un sig. bilateral 0,003 lo que mediante la regla ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), permite afirmar la hipótesis del estudio que señala que hay correlación significativa entre la dirección y la calidad de servicios en municipalidad distrital de Sayán - 2022, de modo que la hipótesis nula es rechazada.

Hipótesis específica 4

H₁: Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicios de la

municipalidad distrital de Sayán - 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

Tabla 15

Relación entre la dimensión control con la variable calidad del servicio

			Control	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,444*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	30	30
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,444*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	30	30

Interpretación: Una vez aplicado la prueba del Rho de Spearmanv puede señalarse que existe una relación positiva media entre la dimensión control y la variable calidad del servicio al obtener como coeficiente a 0,444, además de un sig. bilateral 0,014 lo que mediante la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), permite afirmar la hipótesis del estudio que señala que hay correlación significativa entre el control y la calidad de servicios en municipalidad distrital de Sayán - 2022, de modo que la hipótesis nula es rechazada.

V. DISCUSIÓN

Después, de realizar el análisis descriptivo e inferencial de los resultados obtenidos se evidenció con relación al objetivo principal que fue: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán – 2022; donde el 56,7% de colaboradores manifestaron estar de acuerdo con la gestión administrativa en la entidad estatal, asimismo, el 50% de colaboradores está de acuerdo con la calidad del servicio que se ofrecen a los ciudadanos del municipio. Además, se obtuvo como coeficiente de Rho de Spearman a 0,484; que evidencia que hay una relación positiva media entre ambas variables, tuvo un sig. bilateral de 0,007; lo cual determinó que se confirme la hipótesis del trabajo que expresa que hay una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

Los resultados tienen semejanza con lo obtenido por Jiménez (2021) quien en su investigación evidenció que la gestión administrativa se correlaciona positivamente y moderada con la calidad en el servicio, esto significa que existe la necesidad de mejorar el proceso de la gestión de administración para incrementar la calidad de los servicios del municipio de Punta Sal de Tumbes. Asimismo, los hallazgos coinciden con García y Gago (2021) en su estudio demostraron que la gestión de administración se correlaciona con la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo, por lo cual expresaron que la adecuada gestión administrativa permite mejorar la calidad en el servicio de una organización.

Los hallazgos expuestos con anterioridad corroboran lo hallado por Ñahui (2020) quien en trabajo de investigación demostró que la gestión de administración tiene correlación positiva considerable con la calidad de los servicios del Municipio Cachimayo, Cusco; por tanto, se evidenció que la adecuada gestión de administración permite brindar mejoras en la calidad de los servicios. De igual manera, los resultados tienen semejanza con lo obtenido por Cáceres (2018) quien en su tesis indicó que la gestión de administración se correlaciona de manera positiva media con la calidad en el servicio del Municipio de Ilo; de modo que se demostró que la gestión de administración ayuda a mejorar la calidad del servicio que brinda el municipio y así los usuarios se sientan satisfechos de los servicios.

Los resultados coinciden con Rodríguez (2018) quien en su estudio demostró que la gestión de administración se correlaciona de manera significativa con la calidad en el servicio del municipio de San José de Quero, entonces, esto evidencia que la gestión administrativa brinda facilidades para mejorar la calidad de los servicios de la municipalidad. Los hallazgos se asemejan a lo obtenido por Acosta (2022) en su tesis determinaron que calidad en el servicio influye con la gestión administrativa del Municipio de Ambato, de modo que cuando existe una adecuada gestión de administración se incrementa la calidad de los servicios, por tanto, hay desarrollo de los servicios que se brinda a la población.

Los hallazgos tienen similitud con lo obtenido por Paredes (2020) en su investigación demostró que hay correlación considerable de la gestión de administración con la calidad de los servicios, de modo que cuando se realiza la prestación de los servicios de manera adecuada es porque los colaboradores del área de administración están desarrollando de manera activa sus responsabilidades lo cual también atribuye que los pobladores se encuentran satisfechos con los servicios brindados. Los resultados se refuerzan con León (2018) quien en su tesis indicó que las malas prácticas en la administración repercuten en la calidad del servicio público, en vista que expresaron que la calidad de los servicios que ofrece el municipio de Cantón está condicionada por el tipo de gobierno.

Los resultados se refuerzan con Moreira y Orozco (2020) en su estudio demostró que las instituciones públicas no cuentan con una buena calidad de servicios, dado que los colaboradores no tienen conocimientos de cómo brindar un servicio de calidad, no se internalizan los objetivos de la institución y existen deficiencias en la cultura organización, por lo cual es necesario mejorar la administración de las municipalidades. De igual manera, se refuerza con lo hallado por Monsivais (2019) en su tesis demostró que existen problemas para brindar un servicio adecuado al público por lo que es necesario una eficiente gestión administrativa.

Con base a lo expuesto con anterioridad de acuerdo a Koontz et al (2019) la gestión de administración permite que las instituciones diseñen y mantengan un entorno donde los colaboradores puedan realizar trabajos en grupo y cumplir con los objetivos propuestos de forma eficiente. Además, Izquierdo (2021) manifestó

que la calidad del servicio es una calificación que ofrecen los ciudadanos sobre las características de un servicio que han recibido.

Con respecto al primer objetivo específico que fue: Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán - 2022; donde el 43,3% de colaboradores manifestaron estar de acuerdo con la planeación de la gestión de administración de la municipalidad. Además, se logró un coeficiente de Rho de Spearman de 0,356; que evidencia que no existe relación entre la dimensión planeación y la variable calidad del servicio, y tuvo un sig. bilateral de 0,054; lo cual determinó que se rechaza la hipótesis del trabajo, por tanto, no hay una correlación significativa de la planeación con la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

Los hallazgos expuestos anteriormente difieren con García y Gago (2021) quienes en su investigación demostraron que hay una relación entre la planeación con la calidad de los servicios en una municipalidad. De igual manera, resultados contrarios obtuvo Ñahui (2020) quien en su tesis indicó que la planeación tiene una correlación con la calidad de los servicios en un municipio.

Los hallazgos difieren con Cáceres (2018) en su investigación demostró que la planeación tiene relación con la calidad de los servicios de una municipalidad. Asimismo, hallazgos opuestos obtuvo Rodríguez (2018) quien en su estudio evidenció que hay una relación positiva de la planeación con la calidad del servicio de una municipalidad.

De igual modo, Koontz et al (2019) manifiestan que la planificación es esencial para cualquier gestión que necesita de elegir la misión y objetivo a alcanzar en un determinado tiempo, por tanto, para las acciones que se necesitan desarrollar se toman decisiones para determinar las acciones a realizar que permitan que se acepte el plan.

Con respecto al segundo objetivo específico que fue: Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán - 2022; donde el 63,3% de colaboradores manifestaron estar de acuerdo con las acciones relacionadas con la organización de la gestión de administración del municipio. Además, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,381; que evidencias que hay relación positiva media de la dimensión organización y la

variable calidad del servicio, y tuvo un sig. bilateral de 0,038; lo cual evidenció que se afirme la hipótesis de estudio que expresa que hay correlación significativa entre organización y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

Los resultados coinciden con García y Gago (2021) en su estudio demostraron que la organización se correlaciona positivamente con la calidad de los servicios de un municipio. De igual manera, los hallazgos se asemejan a lo hallado por Ñahui (2020) quien en su tesis indicó que hay una relación de la organización con la calidad de los servicios de una municipalidad.

Otro resultado que tiene similitud con lo obtenido es lo expresado por Cáceres (2018) en su estudio demostró que la organización tiene una correlación con la calidad de los servicios de una municipalidad. De igual forma, se refuerza con Koontz et al (2019) quienes expresan que la organización es estructura formal y deliberada de función o ubicación que necesita de metas verificables, una visión clara de actividades y un criterio claro para lograr la finalidad de la institución.

Con respecto al tercer objetivo específico que fue: Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022; donde el 46,7% de colaboradores manifestaron estar de acuerdo con las acciones que están orientadas en la dirección del personal que aporta al logro de objetivo de la gestión de la administración en la municipalidad. Además, se evidenció un coeficiente de Rho de Spearman de 0,518; que evidencia que hay relación positiva considerable de la dimensión dirección con la variable calidad del servicio, y tuvo un sig. bilateral de 0,003; lo cual indicó que se afirma la hipótesis del trabajo que expresa que hay correlación significativa entre dirección y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Sayán - 2022.

Los resultados tienen semejanza con lo obtenido por García y Gago (2021) quienes en su investigación evidenciaron que la dirección se correlaciona positivamente con la calidad en el servicio en una municipalidad. Asimismo, los hallazgos coinciden con Ñahui (2020) en su estudio demostró que la dirección se correlaciona con la calidad en el servicio de una municipalidad.

Los hallazgos expuestos con anterioridad coinciden con Cáceres (2018) quien en trabajo de investigación demostró que hay una relación positiva de la dirección con la calidad de los servicios del Municipio. Se refuerza con Koontz et al

(2019) quienes manifiestan que el líder cumple su función de liderazgo para dirigir e incidir a que los colaboradores contribuyan a alcanzar los objetivos propuestos por la institución, de modo que permita que se ofrezca un servicio con calidad a los ciudadanos.

Con respecto al cuarto objetivo específico que fue: Determinar la relación entre el control y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022; donde el 46,7% de colaboradores manifestaron estar de acuerdo con el control de la gestión de administración de la entidad estatal. Además, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,444; que evidencia que hay una relación positiva media entre la dimensión control y la variable calidad del servicio, y tuvo un sig. bilateral de 0,014; lo cual indicó que se afirma la hipótesis del estudio que expresa que hay una correlación significativa entre control y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.

Los hallazgos coinciden con García y Gago (2021) quienes en su tesis demostraron que el control se correlaciona con la calidad de los servicios de una municipalidad. Además, los resultados se asemejan a lo obtenido por Ñahui (2020) en su tesis indicó que el control tiene una relación con la calidad de servicio en una municipalidad.

Otro resultado que se asemeja a lo hallado es lo obtenido por Cáceres (2018) en su investigación indicó que el control tiene relación con la calidad de los servicios de una municipalidad. Asimismo, los hallazgos corroboran lo obtenido por Rodríguez (2018) quien en su investigación determinó que el control tiene una relación positiva con la calidad de servicio de una municipalidad.

Los hallazgos se refuerzan con Koontz et al (2019) dado que expresan que el control permite que se realice una evaluación y desempeño de la entidad para que se verifique el cumplimiento del objetivo y planes establecidos por la institución, entonces, con el control a colaboradores se asegura que los colaboradores estén brindando un servicio con calidad a los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general, se concluye que, se obtuvo un coeficiente de 0.484, que demuestra una relación positiva media entre ambas variables, además de una significancia bilateral de 0.007 que permitió confirmar la hipótesis de la investigación que señala que hay correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en municipalidad distrital de Sayán – 2022.
2. En cuanto al objetivo específico 1, se concluye que, se obtuvo como coeficiente de correlación a 0.356 lo que expresa una relación positiva media entre la dimensión planeación y la variable la calidad del servicio. En tanto, en vista que la significancia 0.054 es mayor al 0.05, la hipótesis del estudio se rechazó y se aceptó la hipótesis nula, esto es: No existe una relación significativa entre planeación y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.
3. En cuanto al objetivo específico 2, se concluye que, se obtuvo como coeficiente de correlación a 0.381 lo que expresa una relación positiva media entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio. De igual forma, con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se confirma la hipótesis de la investigación, esto es: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.
4. En cuanto al objetivo específico 3, se concluye que, se evidenció un coeficiente de correlación de 0.518 que expresa una relación positiva considerable entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio. De igual forma, con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$), la hipótesis alterna se confirma, esto es: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.
5. En cuanto al objetivo específico 4, se concluye que, se obtuvo como coeficiente de correlación a 0.444 lo que expresa una relación positiva media entre la dimensión control y la variable calidad de servicios. De igual forma, con base en la regla de significancia (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se afirma la hipótesis del trabajo, esto es: Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Sayán - 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la municipalidad se sugiere realizar un seguimiento y evaluación de los proyectos y programas de capacitación del personal, para mejorar la calidad de los servicios, debido a su importancia, para observar si lo que se está realizando se encuentra alineado con objetivos de la institución, en concordancia con los distintos organismos públicos, con la finalidad de mejorar el bienestar de la población.
2. En cuanto la planificación, se sugiere a la municipalidad diseñar e implementar un plan estratégico enfocado en optimizar tanto los resultados de la entidad como la relación que pueda tener con sus colaboradores, con la finalidad de poder tener una entidad sostenible.
3. En cuanto la organización, se sugiere a la municipalidad llevar a cabo un programa de capacitaciones con el personal de la entidad de manera constante (cada mes o cuando exista alguna información nueva que difundir), con la finalidad de proporcionar mejores herramientas de gestión y conocimiento de las variantes, modificación de normativas, directivas o lineamientos de los sectores.
4. En cuanto la dirección, se sugiere a la municipalidad vigilar los riesgos existentes en el área de administración de modo que se ofrezca a los trabajadores la adecuada atención y el buen servicio donde los colaboradores se puedan sentir seguros a través de una gestión eficiente en un buen ambiente de trabajo.
5. En cuanto al control, se sugiere a la municipalidad llevar a cabo el control interno para realizar el análisis o verificar los riesgos existentes de las oficinas administrativas para que los trabajadores puedan estar seguros de una gestión adecuada y brindar servicios de calidad en un buen ambiente de trabajo con una gestión eficiente.

REFERENCIAS

- Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública).
- Aragon, A. S. (2019). *Kojagura, A. N. (2022). Incidencia de la gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10769>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Cáceres, L. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018* [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29764>
- Carrasco, J., y Medina, S. (2019). El Sistema Informático de la Reforma GES en Chile: una etnografía de dispositivos de gobierno sanitario. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 28, e280424. <https://doi.org/10.1590/S0103-73312018280424>
- Chirinos, J. W. C., Clavo, N. G., Llontop, V. E. P., y Núñez, M. M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de ciencias sociales*, (3), 294-305. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526458>
- Choquehuanca, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84246>
- Cohen, N. y Gómez, R. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires: Argentina. Editorial Teseo.
- Druker, P. (2014). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Penguin Random House Grupo. <https://es.b-ok.lat/book/11898976/28cea5>

- Fasabi, J. B., y Bardales, J. M. D. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/189>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores* (1.ª ed.). Ediciones de la U.
- García, M., y Gago, S. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020 [Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3452>
- Garza, D. J., Ramírez, E. R. Y., y Ibáñez, D. B. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48. <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/html/>
- Girao, A. G. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos. *Política Observer| Revista Portuguesa de Ciência Política*, (13), 107-120. <https://doi.org/10.33167/2184-2078.RPCP2020.13/pp.107-120>
- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1). <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629Idrovo-Toala>.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, DF: McGraw Hill.
- Izquierdo, R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jimenes, K. L. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63065>
- Jiménez, K. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes [Universidad César

- Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63065>
- Keller, K., y Kotler, P. (2017). Dirección de marketing Decimocuarta Edición. *Ciudad de México: Editorial Pearson*. <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
- Kojagura, A. N. (2022). *Incidencia de la gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85399>
- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2019). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. McGraw Hill. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Landi, M., Everitt, J., y Berridge, B. (2021). Bioethical, reproducibility, and translational challenges of animal models. *ILAR journal*.
- León, P. D. L. (2018). Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen Institucional.
- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A. y Vasiutina, E. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: Russian practice. *Quality Management (21)*, 177
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31.
- Moreira, Z. I. y Orozco, C. H. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 2020, vol. 5, no 8, p. 618-633.
- Ñahui, L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64017>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la*

Investigación Cuantitativa - cualitativa. México: Ediciones de la U.

- Panca, C. M. A., Tamayo, E. J. D., Miranda, D. R., y Espetia, E. E. (2021). La gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Bella Unión en tiempos de Covid-19, Perú. *Waynarroque-Revista de ciencias sociales aplicadas*, 1(2), 11-18. <https://www.unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/rscaw/article/view/10>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41–50. doi:10.2307/125143
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* (Doctoral dissertation, Tesis de grado de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>).
- Proetica. (2019). El 78% de los peruanos son tolerantes con la corrupción. <https://www.proetica.org.pe/noticias/el-78-de-los-peruanos-son-tolerantes-con-la-corrupcion/>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª ed.). México: Pearson Educación. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter-1.pdf>
- Rodríguez, R. (2018). *Gestión y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero* [Tesis, Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/697>
- Rodríguez, S. M. O., Palacios, M. M. T., Reinoso, J. R., y Luna, F. E. C. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 600-621. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608910>
- Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. D. P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

- Saldaña, C. M. A., Alvarado, G. D. P. P., y Rios, H. M. S. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 613-634.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104>
- Valdivieso, Ó. J. Z., y Ramírez, I. R. V. (2020). Análisis factorial del componente de gestión del nuevo índice de medición municipal en Colombia. *Revista Economía y Política*, 71-85.
<https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/REP/article/view/2898>

ANEXOS

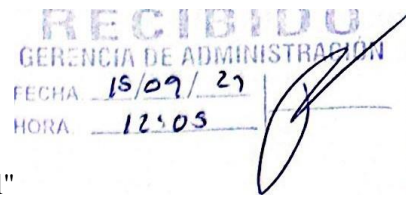
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	La gestión administrativa es un proceso que consta en diseñar y mantener un ambiente, mediante el cual los individuos trabajen en grupos y logren eficientemente los objetivos de la gestión administrativa es una actividad y su práctica es administrar (Koontz et al., 2013).	La gestión administrativa se medirá mediante un cuestionario de 20 ítems, dividido en las dimensiones planeación, organización, dirección y control, que será aplicado a los colaboradores de la municipalidad.	Planeación	Selección de misiones	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Selección de objetivos	
				Selección de estrategias	
			Organización	Estructura	
				Funciones	
				Conflicto laboral	
			Dirección	Liderazgo	
				Clima laboral	
				Capacitación	
			Control	Trabajo en equipo	
				Medir el desempeño	
				Supervisión	
				Estándares de calidad	
Calidad de servicios	De acuerdo a Izquierdo (2021) la calidad de servicio es un juicio que realiza un usuario con respecto al estado de un servicio, la calidad de servicio implica la inexistencia de errores en la entrega del servicio.	La calidad de servicio se medirá mediante un cuestionario de 20 ítems, dividido en las dimensiones fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía que será aplicado a los colaboradores de la municipalidad.	Fiabilidad	Comprensión.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Cumplir promesas.	
				Eficacia en la atención.	
			Elementos tangibles	Equipos modernos.	
				Instalación municipal.	
				Presencia del personal.	
			Capacidad de respuesta	Rapidez.	
				Tiempo de espera.	
				Disponibilidad.	
			Empatía	Amabilidad.	
				Respeto.	
				Atención personalizada.	

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: “La gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán en el año 2022”.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022.	Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.	Gestión administrativa	Planeación	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Correlacional Corte: Transversal Población: Censal 30 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Organización	
¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022?	Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022.	Existe una relación significativa entre planeación y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.		Dirección	
				Control	
			Calidad de servicios		
¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022?	Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022.	Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.	Calidad de servicios	Fiabilidad	Población: Censal 30 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.
¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022?	Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022.	Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.		Elementos tangibles	
¿Cuál es la relación el control y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022?	Determinar la relación entre el control y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022.	Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022.		Capacidad de respuesta	
				Empatía	



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**SUMILLA: SOLICITUD DE INFORMACION
PARA TESIS**

**SOBRE TEMA DE GESTION
ADMINISTRATIVA
Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAYAN - 2022**


**SEÑOR CARLOS HUMBERTO HIDALGO REYES GERENTE DE
ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYÁN**

Ashly Cristina TORRES TEJADA, (23) años, natural de Sayán, de estado civil soltera, de ocupación estudiante, con grado de instrucción superior bachiller, con DNI 71889814, con domicilio en AV. Los Patriotas S/N Lote 1 y 2 - Sayán, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo de bachiller, de administración y negocios internacionales de la universidad Alas Peruanas y teniendo la necesidad de realizar mi tesis, en **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYAN - 2022**; recorro a usted a fin de solicitarle información al respecto a dicho temas; en atención a la ley N^o 27806 de transparencia y acceso a la información pública.

POR LO EXPUESTO:
Solicito acceder a mi solicitud.

Sayán, 15 de setiembre del
2022



ASHLY CRISTIANA TORRES TEJADA
DNI: 71889814

Anexo: -
Copia de
DN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Sayan, 19 de septiembre de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo - Campus UCV FILIAL LIMA NORTE

A través del presente, CARLOS HUMBERTO HIDALGO REYES, identificado (a) con DNI N° 15606715 representante de la empresa/institución, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SA YAN con el cargo de GERENTE DE ADMINISTRACION, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) ASHLY CRISTINA TORRES TEJADA

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYAN 2022.

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo NOE

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


C.P.C. CARLOS H. HIDALGO REYES
GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
CARLOS HUMBERTO HIDALGO REYES
GERENTE DE ADMINISTRACION

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario de gestión administrativa

Indicaciones: Marca con un aspa “X” la alternativa que lo identifique. Además, se recalca que el presente instrumento es anónimo, por tanto, se pide su sinceridad y honestidad al marcar.

Instrucciones: Leer de manera pausada cada una de las preguntas e indique la opción que crea conveniente. Marque su respuesta mediante un aspa en cada casilla, según los valores del presente cuadro. Se hace hincapié que es un instrumento totalmente anónimo, por lo que se espera su total honestidad.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Planificación						
1	Los colaboradores de la municipalidad tienen conocimientos sobre la visión de la institución.					
2	Los colaboradores de la municipalidad trabajan alineados a la misión de la institución.					
3	Las distintas áreas de la municipalidad planifican para alcanzar los objetivos institucionales.					
4	La municipalidad desarrolla estrategias para brindar servicios a la población.					
5	La municipalidad desarrolla estrategias para ejecutar de forma eficiente el gasto público.					
Dimensión 2. Organización						
6	La estructura organizacional de la municipalidad se encuentra preparada para atender a los usuarios.					
7	Los trabajadores de la municipalidad conocen sus funciones.					
8	Los gerentes de la municipalidad cumplen con sus funciones.					
9	En la municipalidad se perciben conflictos entre los trabajadores.					
10	La municipalidad tiene problemas con sus ex colaboradores.					
Dimensión 3. Dirección						
11	En la municipalidad se percibe el liderazgo del alcalde.					
12	En la municipalidad se mantiene un clima laboral agradable.					
13	En la municipalidad se capacita a los colaboradores.					
14	En la municipalidad se trabaja en equipo.					
15	En la municipalidad las distintas áreas colaboran para los objetivos mensuales.					

Dimensión 4. Control						
16	En la municipalidad los nuevos colaboradores, para ser contratados, pasan por una rigurosa evaluación.					
17	En la municipalidad se evalúa de forma periódica el desempeño laboral de los colaboradores.					
18	En la municipalidad supervisa la ejecución presupuestal.					
19	En la municipalidad supervisa a las instituciones públicas que dependen de la entidad.					
20	En la municipalidad se cuentan con estándares de calidad para evaluar las obras públicas.					

Cuestionario de calidad de servicios

Indicaciones: Marca con un aspa “X” la alternativa que lo identifique. Además, se recalca que el presente instrumento es anónimo, por tanto, se pide su sinceridad y honestidad al marcar.

Instrucciones: Leer de manera pausada cada una de las preguntas e indique la opción que crea conveniente. Marque su respuesta mediante un aspa en cada casilla, según los valores del presente cuadro. Se hace hincapié que es un instrumento totalmente anónimo, por lo que se espera su total honestidad.

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)					
		Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
N°	Ítems	1	2	3	4	5					
Dimensión 1. Fiabilidad											
1	En la municipalidad los colaboradores comprenden la problemática de cada usuario.										
2	En la municipalidad cumple con la promesa de buena atención a los usuarios.										
3	En la municipalidad se soluciona de forma inmediata los problemas que se presentan con los tramites.										
4	En la municipalidad la atención es oportuna.										
5	En la municipalidad el pago por los trámites administrativos es adecuado.										
Dimensión 2. Elementos tangibles											
6	La municipalidad cuenta con equipos modernos para la atención de los usuarios.										
7	La municipalidad cuenta con plataformas digitales modernas.										
8	La municipalidad cuenta con una instalación moderna.										
9	Los colaboradores asisten uniformados a eventos oficiales.										
10	A la municipalidad los colaboradores van vestidos formalmente.										
Dimensión 3. Capacidad de respuesta											

11	En la municipalidad la atención es rápida.					
12	En la municipalidad la respuesta a los reclamos es rápida.					
13	En la municipalidad se hacen largas colas para recibir atención.					
14	En la municipalidad brinda respuesta efectiva en sus plataformas.					
15	En la municipalidad los colaboradores están siempre dispuestos ayudar a los usuarios.					
Dimensión 4. Empatía						
16	Los colaboradores de la municipalidad son amables con los usuarios.					
17	Los colaboradores de la municipalidad apoyan a realizar trámites a las personas de la tercera edad.					
18	Los colaboradores de la municipalidad son respetuosos con los usuarios.					
19	En la municipalidad brinda atención personalizada.					
20	Los colaboradores de la municipalidad se preocupan por la calidad de vida de la población.					

Anexo 4. Validación de instrumentos

Juez 01

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
01	Los colaboradores de la municipalidad tienen conocimientos sobre la visión de la institución.	X		X		X		
02	Los colaboradores de la municipalidad trabajan alineados a la misión de la institución.							
03	Las distintas áreas de la municipalidad planifican para alcanzar los objetivos institucionales.	X		X		X		
04	La municipalidad desarrolla estrategias para brindar servicios a la población.	X		X		X		
05	La municipalidad desarrolla estrategias para ejecutar de forma eficiente el gasto público.	X		X		X		
	DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
06	La estructura organizacional de la municipalidad se encuentra preparada para atender a los usuarios.	X		X		X		
07	Los trabajadores de la municipalidad conocen sus funciones.							
08	Los gerentes de la municipalidad cumplen con sus funciones.	X		X		X		
09	En la municipalidad se perciben conflictos entre los trabajadores.	X		X		X		
10	La municipalidad tiene problemas con sus ex colaboradores.	X		X		X		
	DIMENSION 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la municipalidad se percibe el liderazgo del alcalde.	X		X		X		
12	En la municipalidad se mantiene un clima laboral agradable.							
13	En la municipalidad se capacita a los colaboradores.	X		X		X		
14	En la municipalidad se trabaja en equipo.	X		X		X		
15	En la municipalidad las distintas áreas colaboran para los objetivos mensuales.	X		X		X		
	DIMENSION 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En la municipalidad los nuevos colaboradores, para ser contratados, pasan por una rigurosa evaluación.	X		X		X		
17	En la municipalidad se evalúa de forma periódica el desempeño laboral de los colaboradores.							
18	En la municipalidad supervisa la ejecución presupuestal.	X		X		X		

19	En la municipalidad supervisa a las instituciones públicas que dependen de la entidad.	X		X		X	
20	En la municipalidad se cuentan con estándares de calidad para evaluar las obras públicas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Lima, 14 de noviembre de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Chavez Vera Kerwin Jose

Especialidad del evaluador: Doctor

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
01	En la municipalidad los colaboradores comprenden la problemática de cada usuario.	X		X		X		
02	En la municipalidad cumple con la promesa de buena atención a los usuarios.							
03	En la municipalidad se soluciona de forma inmediata los problemas que se presentan con los tramites.	X		X		X		
04	En la municipalidad la atención es oportuna.	X		X		X		
05	En la municipalidad el pago por los trámites administrativos es adecuado.	X		X		X		
DIMENSION 2: ELEMENTOS TANGIBLES								
		Si	No	Si	No	Si	No	
06	La municipalidad cuenta con equipos modernos para la atención de los usuarios.	X		X		X		
07	La municipalidad cuenta con plataformas digitales modernas.							
08	La municipalidad cuenta con una instalación moderna.	X		X		X		
09	Los colaboradores asisten uniformados a eventos oficiales.	X		X		X		
10	A la municipalidad los colaboradores van vestidos formalmente.	X		X		X		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la municipalidad la atención es rápida.	X		X		X		
12	En la municipalidad la respuesta a los reclamos es rápida.							
13	En la municipalidad se hacen largas colas para recibir atención.	X		X		X		
14	En la municipalidad brinda respuesta efectiva en sus plataformas.	X		X		X		
15	En la municipalidad los colaboradores están siempre dispuestos ayudar a los usuarios.	X		X		X		
DIMENSION 4: EMPATÍA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los colaboradores de la municipalidad son amables con los usuarios.	X		X		X		
17	Los colaboradores de la municipalidad apoyan a realizar trámites a las personas de la tercera edad.							
18	Los colaboradores de la municipalidad son respetuosos con los usuarios.	X		X		X		
19	En la municipalidad brinda atención personalizada.	X		X		X		
20	Los colaboradores de la municipalidad se preocupan por la calidad de vida de la población.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 14 de noviembre de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Chavez Vera Kerwin Jose

Especialidad del evaluador: Doctor

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lugar, 14 de noviembre del 2022.

CARTA Nº 01.

Señor

Mg/ Dr. Kerwin Jose Chavez Vera

Presente.-

Asunto: Validación de instrumentos

Estimado experto reciba un cordial saludo por medio de la presente solicito de su experiencia en el área para la evaluación del presente instrumento en el cual se pretende desarrollar la investigación: “La Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán en el año 2022”. Desarrollada por la autora: Torres Tejada, Ashly Cristina.

Agradeciendo por su atención que brinde a la presente, me suscribo a usted, reiterándole las muestras de mi mayor consideración y alta estima.

Atentamente,

Firma

Juez 02

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
01	Los colaboradores de la municipalidad tienen conocimientos sobre la visión de la institución.	X		X		X		
02	Los colaboradores de la municipalidad trabajan alineados a la misión de la institución.							
03	Las distintas áreas de la municipalidad planifican para alcanzar los objetivos institucionales.	X		X		X		
04	La municipalidad desarrolla estrategias para brindar servicios a la población.	X		X		X		
05	La municipalidad desarrolla estrategias para ejecutar de forma eficiente el gasto público.	X		X		X		
	DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
06	La estructura organizacional de la municipalidad se encuentra preparada para atender a los usuarios.	X		X		X		
07	Los trabajadores de la municipalidad conocen sus funciones.							
08	Los gerentes de la municipalidad cumplen con sus funciones.	X		X		X		
09	En la municipalidad se perciben conflictos entre los trabajadores.	X		X		X		
10	La municipalidad tiene problemas con sus ex colaboradores.	X		X		X		
	DIMENSION 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la municipalidad se percibe el liderazgo del alcalde.	X		X		X		
12	En la municipalidad se mantiene un clima laboral agradable.							
13	En la municipalidad se capacita a los colaboradores.	X		X		X		
14	En la municipalidad se trabaja en equipo.	X		X		X		
15	En la municipalidad las distintas áreas colaboran para los objetivos mensuales.	X		X		X		
	DIMENSION 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En la municipalidad los nuevos colaboradores, para ser contratados, pasan por una rigurosa evaluación.	X		X		X		
17	En la municipalidad se evalúa de forma periódica el desempeño laboral de los colaboradores.							
18	En la municipalidad supervisa la ejecución presupuestal.	X		X		X		
19	En la municipalidad supervisa a las instituciones públicas que dependen de la entidad.	X		X		X		

20	En la municipalidad se cuentan con estándares de calidad para evaluar las obras públicas.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Lima, 14 de noviembre de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Calanchez Urribarrí Africa del Valle

Especialidad del evaluador: Doctora

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
01	En la municipalidad los colaboradores comprenden la problemática de cada usuario.	X		X		X		
02	En la municipalidad cumple con la promesa de buena atención a los usuarios.							
03	En la municipalidad se soluciona de forma inmediata los problemas que se presentan con los tramites.	X		X		X		
04	En la municipalidad la atención es oportuna.	X		X		X		
05	En la municipalidad el pago por los trámites administrativos es adecuado.	X		X		X		
	DIMENSION 2: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
06	La municipalidad cuenta con equipos modernos para la atención de los usuarios.	X		X		X		
07	La municipalidad cuenta con plataformas digitales modernas.							
08	La municipalidad cuenta con una instalación moderna.	X		X		X		
09	Los colaboradores asisten uniformados a eventos oficiales.	X		X		X		
10	A la municipalidad los colaboradores van vestidos formalmente.	X		X		X		
	DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la municipalidad la atención es rápida.	X		X		X		
12	En la municipalidad la respuesta a los reclamos es rápida.							
13	En la municipalidad se hacen largas colas para recibir atención.	X		X		X		
14	En la municipalidad brinda respuesta efectiva en sus plataformas.	X		X		X		
15	En la municipalidad los colaboradores están siempre dispuestos ayudar a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSION 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los colaboradores de la municipalidad son amables con los usuarios.	X		X		X		
17	Los colaboradores de la municipalidad apoyan a realizar trámites a las personas de la tercera edad.							
18	Los colaboradores de la municipalidad son respetuosos con los usuarios.	X		X		X		
19	En la municipalidad brinda atención personalizada.	X		X		X		
20	Los colaboradores de la municipalidad se preocupan por la calidad de vida de la población.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 14 de noviembre de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Calanchez Urribarrí Africa del Valle

Especialidad del evaluador: Doctora

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lugar, 14 de noviembre del 2022.

CARTA N° 02.

Señor:

Dra. Africa del Valle Calanchez Urribarri

Presente.-

Asunto: Validación de instrumentos

Estimado experto reciba un cordial saludo por medio de la presente solicito de su experiencia en el área para la evaluación del presente instrumento en el cual se pretende desarrollar la investigación: “La Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán en el año 2022”. Desarrollada por la autora: Torres Tejada, Ashly Cristina.

Agradeciendo por su atención que brinde a la presente, me suscribo a usted, reiterándole las muestras de mi mayor consideración y alta estima.

Atentamente,

Firma

Juez 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
01	Los colaboradores de la municipalidad tienen conocimientos sobre la visión de la institución.	X		X		X		
02	Los colaboradores de la municipalidad trabajan alineados a la misión de la institución.							
03	Las distintas áreas de la municipalidad planifican para alcanzar los objetivos institucionales.	X		X		X		
04	La municipalidad desarrolla estrategias para brindar servicios a la población.	X		X		X		
05	La municipalidad desarrolla estrategias para ejecutar de forma eficiente el gasto público.	X		X		X		
	DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
06	La estructura organizacional de la municipalidad se encuentra preparada para atender a los usuarios.	X		X		X		
07	Los trabajadores de la municipalidad conocen sus funciones.							
08	Los gerentes de la municipalidad cumplen con sus funciones.	X		X		X		
09	En la municipalidad se perciben conflictos entre los trabajadores.	X		X		X		
10	La municipalidad tiene problemas con sus ex colaboradores.	X		X		X		
	DIMENSION 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la municipalidad se percibe el liderazgo del alcalde.	X		X		X		
12	En la municipalidad se mantiene un clima laboral agradable.							
13	En la municipalidad se capacita a los colaboradores.	X		X		X		
14	En la municipalidad se trabaja en equipo.	X		X		X		
15	En la municipalidad las distintas áreas colaboran para los objetivos mensuales.	X		X		X		
	DIMENSION 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En la municipalidad los nuevos colaboradores, para ser contratados, pasan por una rigurosa evaluación.	X		X		X		
17	En la municipalidad se evalúa de forma periódica el desempeño laboral de los colaboradores.							
18	En la municipalidad supervisa la ejecución presupuestal.	X		X		X		
19	En la municipalidad supervisa a las instituciones públicas que dependen de la entidad.	X		X		X		

20	En la municipalidad se cuentan con estándares de calidad para evaluar las obras públicas.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Lima, 17 de noviembre de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Neri Ayala Abraham Cesar

Especialidad del evaluador: Doctor

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
01	En la municipalidad los colaboradores comprenden la problemática de cada usuario.	X		X		X		
02	En la municipalidad cumple con la promesa de buena atención a los usuarios.							
03	En la municipalidad se soluciona de forma inmediata los problemas que se presentan con los tramites.	X		X		X		
04	En la municipalidad la atención es oportuna.	X		X		X		
05	En la municipalidad el pago por los trámites administrativos es adecuado.	X		X		X		
DIMENSION 2: ELEMENTOS TANGIBLES								
		Si	No	Si	No	Si	No	
06	La municipalidad cuenta con equipos modernos para la atención de los usuarios.	X		X		X		
07	La municipalidad cuenta con plataformas digitales modernas.							
08	La municipalidad cuenta con una instalación moderna.	X		X		X		
09	Los colaboradores asisten uniformados a eventos oficiales.	X		X		X		
10	A la municipalidad los colaboradores van vestidos formalmente.	X		X		X		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la municipalidad la atención es rápida.	X		X		X		
12	En la municipalidad la respuesta a los reclamos es rápida.							
13	En la municipalidad se hacen largas colas para recibir atención.	X		X		X		
14	En la municipalidad brinda respuesta efectiva en sus plataformas.	X		X		X		
15	En la municipalidad los colaboradores están siempre dispuestos ayudar a los usuarios.	X		X		X		
DIMENSION 4: EMPATÍA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los colaboradores de la municipalidad son amables con los usuarios.	X		X		X		
17	Los colaboradores de la municipalidad apoyan a realizar trámites a las personas de la tercera edad.							
18	Los colaboradores de la municipalidad son respetuosos con los usuarios.	X		X		X		
19	En la municipalidad brinda atención personalizada.	X		X		X		
20	Los colaboradores de la municipalidad se preocupan por la calidad de vida de la población.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 17 de noviembre de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Neri Ayala Abraham Cesar

Especialidad del evaluador: Doctor

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lugar, 17 de noviembre del 2022.

CARTA N° 02.

Señor:

Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA

Presente.-

Asunto: Validación de instrumentos

Estimado experto reciba un cordial saludo por medio de la presente solicito de su experiencia en el área para la evaluación del presente instrumento en el cual se pretende desarrollar la investigación: “La Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán en el año 2022”. Desarrollada por la autora: Torres Tejada, Ashly Cristina.

Agradeciendo por su atención que brinde a la presente, me suscribo a usted, reiterándole las muestras de mi mayor consideración y alta estima.

Atentamente,

Firma

Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos

Variable 01

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	20

Variable 02

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	20

Anexo 6. Coeficiente de correlación

Grado de relación según coeficiente de correlación.

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Basada en (Hernández & Fernández, 1998).

Anexo 7. Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa y calidad de servicios

Paso 1: Plantear la hipótesis de normalidad

H₀: Los datos **siguen** una distribución normal

= **PEARSON**

H_a: Los datos **no** siguen una distribución normal

= **SPEARMAN**

Paso 2: Nivel de significancia

nc=: 0.95 (Nivel de Confianza)

α= 0.05 (Margen de error)

Paso 3: Prueba de normalidad

Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov — Smirnov

Si $n < 50$ se aplica Shapiro — Wilk

N= población

Paso 4: Estadístico de prueba

Si p—valor < 0.05 se rechaza la H_0

Si p—valor > 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Paso 5: Criterio de decisión

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,331	30	,000	,818	30	,000
Calidad de servicios	,299	30	,000	,779	30	,000

Interpretación

Se presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, donde se observa que la distribución de los datos de la variable gestión administrativa y calidad de servicios no se aproximan a una distribución normal,

puesto que el valor de significancia es de 0,000 es menor a 0.05 en ambos casos. En ese sentido, para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ VERA KERWIN JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestion Administrativa y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán, 2022", cuyo autor es TORRES TEJADA ASHLY CRISTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 0.00%, 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 Completa 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, 17 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ VERA KERWIN JOSE CARNET EXT.: 003058624 ORCID: 0000-0003-2842-2099	Firmado electrónicamente por: KJCHAVEZVE el 17- 01-2023 09:12:37

Código documento Trilce: TRI - 0521821