



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio del área de  
infraestructura de un Gobierno Regional, 2022**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Torres Valera, Kiara Katiuska ([orcid.org/0000-0002-0890-7497](https://orcid.org/0000-0002-0890-7497))

**ASESORA:**

Mg. Pacherres Ruiz, Angelica Yolanda ([orcid.org/0000-0003-4942-9724](https://orcid.org/0000-0003-4942-9724))

**CO-ASESOR:**

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato ([orcid.org/0000-0003-1497-6613](https://orcid.org/0000-0003-1497-6613))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi hija adorada de 3 años por ser la fuerza que necesito para salir adelante que Diosito siempre me la bendiga y cuide.

## **Agradecimiento**

A mi novio por su apoyo económico, mi docente por la paciencia y dedicación en mi formación de conocimientos durante este tiempo de instrucción académica.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable gestión administrativa</i>	25
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable calidad de servicio</i>	26
Tabla 3 <i>Significancia y correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio</i>	27
Tabla 4 <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov Smimow para la muestra</i>	28
Tabla 5 <i>Tabla de contingencia entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022</i>	29
Tabla 6 <i>Tabla de contingencia entre la planificación estratégica y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022</i>	30
Tabla 7 <i>Relación entre planificación y calidad de servicio de un Gobierno Regional, 2022</i>	31
Tabla 8 <i>Tabla de contingencia entre gestión de personas y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022</i>	32
Tabla 9 <i>Relación entre gestión de personas y calidad de servicio de un Gobierno Regional, 2022</i>	33

		Pág.
Tabla 10	<i>Tabla de contingencia entre liderazgo y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022</i>	34
Tabla 11	<i>Relación entre liderazgo y calidad de servicio de un Gobierno Regional, 2022</i>	35
Tabla 12	<i>Tabla de contingencia entre organización y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022</i>	36
Tabla 13	<i>Relación entre organización y calidad de servicio de un Gobierno Regional, 2022</i>	37

## Resumen

El estudio planteo la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022. El objetivo fundamental fue determinar la relación entre las variables en mención, el tipo de estudio en que se desarrolló correspondió al descriptivo-explicativo, dentro del enfoque cuantitativo. La población formo parte de la muestra denominada muestra censal de 58 trabajadores. La técnica para recolectar la apreciación de la muestra fue la encuesta y el instrumento correspondió al cuestionario, las preguntas fueron cerradas y se realizó por la escala de Likert, donde 40 preguntas correspondió a la variable independiente de gestión administrativa y 40 preguntas a la variable dependiente de calidad de servicio. La confiabilidad de los instrumentos se efectuó bajo el estadístico Alfa de Cronbach, logrando un valor de 0.956 para la variable de gestión administrativa y 0.929 para la variable calidad de servicio, estableciendo en ambos una fuerte confiabilidad. El estudio concluyo que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, calidad de servicio, área de infraestructura, Gobierno Regional.

## **Abstract**

The study raised the relationship between administrative management and the quality of service in the infrastructure area of a Regional Government, 2022. The main objective was to determine the relationship between the variables in question, the type of study in which it was developed corresponded to the descriptive-explanatory, within the quantitative approach. The population was part of the sample called the census sample of 58 workers. The technique to collect the appreciation of the sample was the survey and the instrument corresponded to the questionnaire, the questions were closed and it was carried out by the scale Likert, where 40 questions corresponded to the independent variable of administrative management and 40 questions to the dependent variable. of service quality. The reliability of the instruments was carried out under Cronbach's Alpha statistic, achieving a value of 0.956 for the administrative management variable and 0.929 for the service quality variable, establishing strong reliability in both. The study concluded that administrative management is significantly related to the quality of service in the infrastructure area of a Regional Government, 2022.

**Keywords:** Management, quality of service, infrastructure area, Regional Government.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La gestión administrativa y la calidad de servicio son los pilares en las entidades, así mismo deben estar comprometidas con el bienestar de la población. Por lo tanto, es necesario llevar a cabo un idóneo procedimiento de gestión y suficiente personal administrativo y técnico, así como buscar los intereses gerenciales y organizativos, los cuales son claves para lograr una productividad administrativa óptima y la calidad del servicio prestado.

En relación al párrafo anterior, Botero (2017) indica en su artículo que los órganos sociales de las organizaciones en global no alcanzan sus objetivos estratégicos; no precisan los planes y/o metas trazadas y sus empleados no cuentan con un programa de capacitación para conocer más sobre sus actividades y encontrar mejores formas de realizarlas, así como los gerentes de la organización no tienen una comprensión clara de sus roles y/o responsabilidades; además, existe un deber poco claro de los socios, lo que genera doble función y disminución de la credibilidad de la organización, que no cuenta con un proceso de comunicación efectivo para realizar el trabajo, lo que lleva a la insuficiente calidad de los servicios prestados.

Al igual que Perú del Carmen (2019), donde enfatiza los dilemas de la unidad estructural, enfatizan la incompetencia administrativa, comenzando por la escasez de conocimiento institucional de la planificación para sustentar las acciones rectoras para garantizar el desarrollo y el progreso sostenible; dificultades que hay de gestión de personal, no hay formación obligatoria para introducir innovaciones y concienciar a la gente; por otro lado, el liderazgo gerencial es insuficiente porque la organización no puede funcionar adecuadamente porque el personal técnico no está involucrado en las instituciones de salud responsables, lo que dificulta el compromiso y/o el logro de las metas establecidas, lo que se traduce en una falta de decisión sobre la calidad del servicio.

En el ámbito local, este tema tampoco es ajeno al ámbito del área de infraestructura, salvo que su gestión ha sido cuestionada por las carencias y limitaciones de un buen gobierno y un servicio de calidad en la planificación y el diseño. Implementación del diseño del proyecto; además del seguimiento de las obras de acuerdo con las disposiciones reglamentarias vigentes y demás situaciones determinadas para la región bajo marco de su competitividad, en materia de planificación estratégica, es claro que los colaboradores no comprenden el objeto institucional, incumplen en las normativas de las relaciones humanas; pero hay quienes y son pocos los colaboradores que trabajan de manera participativa, además de la falta de recursos para un proceso efectivo; según la gerencia, se puede encontrar que no existen lineamientos para la asignación de servidores a temas disponibles para los ciudadanos.

Por lo expuesto, se plantea el problema general, ¿En qué medida la gestión administrativa influye en la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022?, los problemas específicos son, ¿En qué medida la planificación estratégica influye en la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022?, ¿En qué medida la gestión de personas influye en la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022?, ¿En qué medida el liderazgo influye en la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022? y ¿En qué medida la organización influye en la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022?.

Por lo tanto, actualmente es razonable en el sentido de que sería útil iniciar el trabajo, este aclararía el nivel de coincidencia entre las variables y se terminaría con una explicación adecuada, identificando tácticas para la solución del problema analizado; la empresa debe brindar un servicio de calidad a las preguntas y responder con un nivel de conocimiento que generalmente satisfaga las necesidades de las personas e integrar información de diferentes áreas de especialización para futuras investigaciones.

Comprendiendo lo descrito líneas arriba, el objetivo general se expresó; determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022 y los objetivos específicos como, establecer la relación entre la planificación estratégica y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022; analizar la relación entre la gestión de personas y la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022; identificar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022 y conocer la relación entre la organización y la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.

Finalmente, se expone como hipótesis general; existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022; es por ello que las hipótesis específicas tratan de, existe una relación significativa entre la planificación estratégica y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022; existe una relación significativa entre la gestión de personas y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022; existe una relación significativa entre el liderazgo y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022 y existe una relación significativa entre la organización y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Lo identificado por Morales (2018) en el espacio internacional, su objetivo de su escudriñamiento fue discernir si existe una interacción entre la calidad de los servicios y la administración de las ciudades del Distrito de Columbia, por el cual se observó una interacción directa y significativa debido a que fortalece el control en la organización, lo que promueve el desarrollo de la alta dirección, además la gestión ambiental conecta a los empleados con el todo, haciéndolos parte de la organización estratégica, que a su vez influye en el directorio, por lo tanto promueve valores en el entorno socio.

Además, Balla (2018) en su estudio sobre la fiscalización de procesos administrativos en empresas listadas en Ecuador, cuyo principal objetivo fue introducir los niveles de intervención que indica la fiscalización en mejorar los procesos administrativos; concluyeron que los asistentes administrativos pueden optimizar las medidas de productividad en las organizaciones para lograrlo, el estudio contribuye a la comprensión científica ya que orienta sobre los beneficios del control interno en la gestión administrativa.

Por otro lado, Monsiváis (2019) cuyo objeto es estudiar los servicios públicos locales y validar sus resultados con fondos comunes; los datos obtenidos confirman que la calidad del servicio posee un efecto positivo y sustancial institucional (experiencia de la persona).

En el artículo de Rodríguez (2020), concluyeron que, además de brindar a los recursos humanos los instrumentos que necesitan y así puedan realizar sus tareas, dificultades y obstáculos existen, pero una de ellas y que afrontan es la falla de la atención al usuario y las demoras administrativas en los trámites.

A nivel nacional tenemos a Peñaloza (2018), quien concluye que la estrategia de usuario y la gestión de la calidad organizacional de los servicios municipales a los usuarios tienen un gran impacto en los estándares de satisfacción de los usuarios

en los municipios. El área de alianza es del 66,9% y además tiene un alto porcentaje de relación para su tamaño, lo que ayuda a optimizar la gobernabilidad y la satisfacción de los usuarios.

Chávez (2018) trató de obtener una significativa relación entre el liderazgo y calidad del servicio, teniendo en el resultado según Rho Spearman = 0.766 y  $p = 0.000 < 0.05$ , donde se rechazó y aceptó la hipótesis nula. Por tanto la adecuada gestión de los administradores municipales, mejorará la calidad de los servicios.

Jiménez (2018) reveló una relación directa y significativa entre el liderazgo y calidad de los servicios para usuarios de la provincia y municipios de Chincha, obteniendo Rho Spearman = 0.296 y  $p = 0.000 < 0.01$ . A mejor gestión, mayor calidad de servicio, por lo que vemos una menor correlación entre una variable y la otra en un 29,6%.

Al respecto, Alegre (2018) precisó que existe una relación significativa entre la calidad y los sistemas de gestión de la calidad del servicio,  $p=0,034 < 0,05$ , y recomendó mejoras en los sistemas que se manifestaron en los resultados de calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, además de las dimensiones sugeridas como manejo de recursos, diagramas de flujo, confiabilidad e indicadores de calidad que se relacionaron sustancialmente con las variables en estudio.

Gómez (2018) concluye que no basta con elaborar un plan de gestión de una institución a nivel específico del programa de la institución, no basta con idealizar la docencia, las herramientas de gestión serán efectivas. Reitere que la facultad debe evaluar continuamente estos artefactos mientras trabajan hacia la meta de mejorar la calidad del servicio a la comunidad.

Moncada (2021) precisó que la calidad es fundamental en cualquier organización y que las unidades de gestión surgen o pueden trastornar esta percepción ante las

críticas a la gestión mal planificada de los beneficios económicos individuales. Las unidades educativas propuestas continúan compartiendo evaluaciones con la finalidad que después de cada examen los usuarios puedan mantener y brindarles la atención que más merecen.

Asimismo, Nunura (2022) concluyó que un estudio realizado en el municipio de Ferreñafe mostró una relación significativa entre la administración y la calidad del servicio, mostrando que las variables de gestión explican gran parte de las bajas diarias, indicando dificultades. Se estableció que el 36,7% de los empleados calificó la gestión como regular o mala y el 26,7% de los empleados consideró que la gestión fue buena, lo que demuestra el interés de la definición de las medidas de desarrollo de los empleados en la unidad estructural.

A nivel local, Arévalo (2017) concluyó que existe una correlación entre la gestión y la calidad de los procesos del sector de infraestructura en el municipio de Morales; su primera calificación variable debería permanecer alta en 48%. Esto indica en gran medida que los empleados están satisfechos con el avance y la planificación del trabajo realizado en la organización, porque conocen sus responsabilidades y/o están inmersos en su dinero. La comunicación entre funciones y gerentes se presenta de forma segura, porque la segunda variable debe permanecer en un 70%, lo cual es bastante natural, ya que los empleados están satisfechos tanto con los beneficios como con las relaciones. También se recomienda alcanzar la mejora para poder brindar el mejor servicio.

Cervantes (2018) concluyó que, para los usuarios de la administración central del Huallaga, la gestión está relacionada con la calidad del servicio, es decir, están interrelacionados y asesoran a los gerentes de la administración central del Huallaga para desarrollar estrategias de gestión, incluyendo actividades relacionadas, así como para ajustar las estrategias de la empresa. Imagen, equipo técnico necesario, disponibilidad de funcionarios y personal, sensibilidad y capacidad para resolver problemas e implementación de manual de sistema de

calidad con procedimientos bien definidos, procedimientos estandarizados de atención e implementación de políticas adecuadas para ayudar al funcionamiento. Correcto. administrativo.

De igual forma, Armas (2022) concluyó que existe una interacción significativa entre la gestión y la calidad del servicio en las organizaciones SEDALORETO y Yurimaguas, pues el estudio arrojó que el 89,87% de la gestión incide en la calidad del servicio, lo que demuestra que el nivel administrativo es del 55%. Regular, 27% deficiente, 18% bueno Los participantes proporcionaron datos de salud son óptimos y las organizaciones no proporcionaron la comunicación necesaria para que los datos fueran útiles para el público. Por lo tanto, la calidad del servicio es 50% normal, 31% mala y 19% buena, debido a que la organización no puede recibir horas de agua potable, recomiendan al jefe de organización de SEDALORETO mejorar el servicio a los usuarios.

Sánchez (2022), precisó que existe una interacción significativa entre el proceso de presupuestario y la calidad del gasto, ya que el 51,12% de los contratos públicos afectan la calidad de los empleados, se sugiere que las capacitaciones ofrezcan adecuación de la ingeniería de costos a la situación actual de la población. Las normas no solo facilitan el seguimiento y supervisión de los funcionarios responsables de carrera e infraestructura en relación con las decisiones sobre crecimiento sostenible, sino que también requieren una adecuada vigilancia para evitar demorar su implementación en perjuicio de la organización y el propósito. para el grupo.

Finalmente, Milian (2022), concluyó que los valores relevantes se determinaron mediante el método de Rho Pearson, que determinó un valor de  $p=0,975$ , que definió la interacción entre la gestión estratégica y la eficiencia técnica de la construcción. DRTC-SM positivo, aunque bastante alto; Quisiera mencionar que esta medida es inmediata y mejora la gestión estratégica de la organización y no se limita a mejorar el trabajo realizado en beneficio de la calidad de la población.

Sin embargo, existen algunas teorías que han contribuido al desarrollo de esta investigación, como la Teoría de la Gestión Administrativa de Chiavenato (Administrative Management Theory, 2006), en donde es importante recalcar el enseñar a todos los colaboradores profesionales, técnicos y demás a pensar y razonar de las ideas, conceptos que ayudan a crecer a la organización y que sirven como herramientas de trabajo a los mismos.

Josep Juran (1941) ideó la teoría de la calidad, para él defiende la calidad como un sistema de gestión diseñado para quienes buscan y persisten ir mejorando constantemente la satisfacción del cliente, por lo que se centra realizar todo a la perfección. En cuanto al enfoque conceptual de las variables, utilizamos Monje (2011) como definiciones de variables y explicamos el concepto de términos reemplazándolos por otros términos que nos permitan comprimirlos. Incluimos la gobernabilidad como variable independiente:

La administración está claramente definida en cuatro actividades: planear, administrar, controlar y organizar todos los recursos materiales y/o humanos relacionados con la organización para realizar las funciones originalmente asignadas y contribuir al logro de las metas establecidas. (Armostrang, 2011, p. 78).

Asimismo, la administración debe lograr los objetivos trazados por la organización por las siguientes razones:

La administración se basa en la coordinación, planificación, ajuste y dirección de las profesiones laborales de los empleados para que el trabajo se realice de manera correcta y eficiente. De esta manera, la administración es un método para determinar y mantener la discreción suficiente para que los empleados implementen total y efectivamente todos los objetivos específicos de la empresa. (Robbins et al., 2005, 21).

En cuanto a la dimensión de la gestión administrativa, se determina en base a los siguientes aspectos:

La planificación requiere un trabajo en equipo activo, en los cuales los colaboradores deben ser plenamente conscientes de sus actividades de acuerdo a su función. En el caso de Koontz et al. (2013), visualiza los planes como metas y/o clasificaciones, las acciones se logran de la misma manera, este desarrollo implica dar pasos, es decir, gestionar el progreso de distintas maneras.

La gestión se centra en los colaboradores que componen la organización. Por lo tanto, Porets (2014) plantea la definición de metas y planes de personal de acuerdo con las metas establecidas, y luego la creación de un sistema efectivo permite atraer personal adecuado para el logro de las metas estratégicas, que también incluye la evaluación del desempeño de los empleados y así mejorando el desarrollo del personal en su actividad.

El liderazgo está determinado por la ejecución de la dirección adecuada de la organización con la finalidad de lograr las metas establecidas. Blanchard (2016) define como la capacidad de influir en los demás, desencadenando capacidades que empoderan un grupo de personas para lograr un bien común.

La organización es indispensable en cualquier organismo público cuya estructura y/o función le permita llevar a cabo todas sus tareas. Scott (1964) lo definió, así como la combinación de funciones laborales con un propósito formal en la empresa; una vez que conceptualizas una pieza con un propósito funcional formal, dirección, compromiso y fluidez verbal, tiene sentido.

La variable de calidad de servicio también se indica de manera similar, porque el objeto de la administración es asegurar la calidad de los servicios en los usuarios. La calidad, se define como altos estándares en la prestación de servicio, logrando

la satisfacción del usuario. (Vargas et al., 2011, p. 123).

En resumen, se cree que la calidad es la base principal del concepto administrativo: “Cuando el servicio prestado es eficiente, el usuario se sentirá más feliz, por el contrario, si el servicio es reducido, habrá quejas e insatisfacción por parte de la empresa. Usuario” (Seto, 2004, p. 66).

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

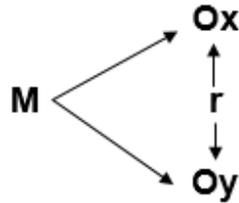
Este estudio sigue un enfoque cuantitativo, que según Sampieri (2010) se centra en determinar los datos recogidos y examinar las variables incluidas en el estudio. Es descriptivo-explicativo porque trata de recoger, describir y demostrar los hechos relacionados con las variables; por ello, Hernández (2018) precisó que la investigación descriptiva se utiliza en los estudios sociales y/o empresariales porque el propósito del estudio se puede medir evaluando la muestra.

En cuanto a la investigación fue de tipo aplicada (CONCYTEC 2018), ya que contribuirá al conocimiento científico, como lo mencionan Hernández (2014) tiene como objetivo confirmar las hipótesis del estudio utilizando métodos cuantitativos, ya que estará representado por un conjunto de procedimientos secuenciales y evidenciales. También se trata de alcance porque tiene como objetivo comprender qué tan bien las variables existentes se relacionan entre sí.

El diseño, es no experimental, transversal y correlacional causal, ya únicamente describirán las variables objeto de estudio, por lo que Hernández (2018) argumenta que los estudios no experimentales no necesitan manejar variables y/o indicadores, sino revelarlos. La analogía, también horizontal, es cuando se recopilan datos para un período y causas y efectos, porque no siempre se sabe a partir de las observaciones que una variable es la causa de otra.

Como método: hipotético-deductivo, porque queremos obtener nuevos conocimientos donde nuestras suposiciones estén justificadas. En cuanto a Clavijo et al. (2014), el abordaje parte de la elaboración de una hipótesis explicativa sobre un evento real o ficticio del que se derivan los efectos.

Para ello se usó el siguiente esquema:



Donde:

M = Trabajadores del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.

Ox = Gestión Administrativa

Oy = Calidad de servicio

r = Relación entre variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión Administrativa

Se ocupa principalmente de la planificación y establecimiento de los cargos y funciones de las entidades, así como de la dirección y control de sus actividades. Se puede observar que la eficiencia de la entidad es mucho mayor que la suma de la eficiencia de los colaboradores, y debe realizarse a través de la racionalidad, es decir, los medios (organizaciones y puestos) son suficientes para alcanzar las metas establecidas. (Chiavenato, 200, p. 11).

Definición operacional: Resultado de la encuesta utilizando el cuestionario, que será aplicado al conjunto de colaboradores del área de infraestructura de un Gobierno Regional.

Variable dependiente: Calidad de servicio:

Conjunto de características de un producto o servicio basado en su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario. (Garza, 2006, p. 27).

Definición operacional: resultado del cuestionario a un grupo de colaboradores en base a la calidad de servicio en el área de infraestructura de un Gobierno Regional.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Corbetta (2010), precisa a la población, como un conjunto de mecanismos y componentes fácilmente medibles que comparten determinadas características. Asimismo, el número de habitantes está determinado por el número total de personal de servicio en el sector de infraestructura del municipio cantón en el año 2022.

Por tanto, como señala Hernández et al. (2018), es muy indispensable identificar de manera coherente y precisa a la población como objeto de análisis, ya que la población está conformada por un conjunto de colaboradores, entidades u objetos que son parte momento o lugar determinado.

En cuanto a la muestra, es parte de la población ya que el número es pequeño y no hay necesidad de usar la técnica de muestreo; el tipo de muestra es un censo, donde Hayes (1999) encontró que una muestra es toda la población, denominada muestra censal, la cual se utiliza cuando es necesario conocer la opinión del usuario.

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

Según Arias (2020), se utilizan de acuerdo al tipo de investigación, considerando sus características, las cuales se deben seleccionar en función

de lo que se está aprendiendo, en función del problema. declaración y, lo que es más importante, se puede lograr mediante la recopilación de datos para capturar información en constante cambio.

La técnica utilizada es una encuesta, por lo que López et al. (2015), afirmó que es un mecanismo procedimental que se utiliza para obtener información mediante la formulación de preguntas predeterminadas de acuerdo con las diferentes elecciones de los encuestados.

De acuerdo a la técnica se utilizaron dos instrumentos denominados cuestionarios, los cuales se relacionaron con la función de la variable, la variable administrativa realizó 40 preguntas, valorando las dimensiones de planificación, gestión de personas, liderazgo y organización; 40 preguntas sobre variables de calidad del servicio que evalúan las dimensiones de fiabilidad, seguridad, tangibilidad y empatía. Se definen niveles para las mediciones en cada variable, las cuales se describirán con una escala de calificación de nivel: Ineficiente, regular y eficiente. Y en la variable de calidad del servicio, se utilizó escala de clasificación: Baja, regular y alta.

Para este estudio, la validación de la herramienta se obtuvo a través de la tesista Gibsy Alegre Cruz, quien contó con la aprobación del juicio profesional y validez a las herramientas, la cual facilitó la elaboración de la matriz de validación de información.

La confiabilidad del instrumento se realizó durante una prueba piloto con 12 individuos que no formaban parte de la muestra de estudio, pero que tenían varias características. Los ítems obtenidos se procesaron mediante el estadístico Alfa de Cronbach, lo que permitió evaluar su confiabilidad, obteniendo una confiabilidad muy alta de 0,956 en la aplicación del cuestionario de gestión administrativa y muy alta de 0,929 en la aplicación del cuestionario de calidad de servicio.

### **3.5 Procedimientos**

Obteniendo la autorización correspondiente, se fijó un día para la recolección de datos de los colaboradores encuestados, los cuestionarios se distribuyen y se agregan a la muestra de enumeración, así como también se dirige a todos a las preguntas que permiten el suministro de datos. Entonces, al final del día, los cuestionarios completados se guardan y se agradece a todos por su participación y tiempo en este estudio, evaluando así los mismos resultados con nuestras suposiciones.

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

El análisis se tomó de acuerdo al procesamiento de datos de encuestas usando descripción estadística de análisis y tablas de correlación, usando estadísticas inferenciales que pueden aclarar las relaciones entre las variables y las dimensiones de la investigación. También se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov y la prueba paramétrica mediante el coeficiente de correlación de Rho Pearson para comparar las hipótesis, por lo que fue útil el software denominado IBM SPSS Statistics 26 y Microsoft Excel 2016.

### **3.7 Aspectos éticos**

Están especificados en la Resolución del CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0470-2022/UCV, por ejemplo, respetando que las personas participen voluntariamente en la investigación y, si así lo desean, retirarse de la misma forma, se debe mantener el anonimato para que las personas no sean perjudicadas a menos que den permiso para hacerlo, es responsabilidad del investigador poner a disposición de la institución, los resultados de la investigación, también fueron comprometidos con la investigación, sin amenazas internas o externas de acuerdo con los principios éticos establecidos.

#### **IV. RESULTADOS**

Asimismo, se utilizaron dos instrumentos tipo cuestionario de 40 preguntas para recabar información sobre las variables y sus dimensiones al momento de evaluar a los empleados entrevistados.

Para el análisis, la información recolectada fue ponderada en tablas de frecuencia; nuevamente, la muestra estuvo conformada por 58 trabajadores y se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov, por lo que se pudo comparar si la información se distribuía normalmente; se constató que la información se distribuyó con normalidad; por lo tanto, se utilizó la prueba de correlación paramétrica utilizando el coeficiente de Rho Pearson para confirmar la hipótesis. En términos de análisis de objetivos generales y específicos, muestran las interrelaciones entre las variables y sus dimensiones para lo cual se utiliza la estadística inferencial, creando tablas de frecuencia que permiten clasificarlas y/o graficarlas.

## Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable gestión administrativa.*

Niveles	<i>f</i>	%
Ineficiente	6	10,3
Regular	23	39,7
Eficiente	29	50,0
Total	58	100,0

Como se puede apreciar en la Tabla 1, la ineficiencia administrativa de los municipios regionales en materia de infraestructura al 2022 es de 10,3%. Pero el 39,7% de los empleados cree que es regular, es decir, la gestión administrativa del gobierno de la comunidad autónoma tiene sus limitaciones. Además, el 50,0% de los empleados considera que la administración es eficiente, porque cree que satisface las necesidades de la población que brinda el sector de infraestructura dentro de los límites de sus capacidades.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable calidad de servicio.*

Niveles	<i>f</i>	%
Baja	4	6,9
Regular	24	41,4
Alta	30	51,7
Total	58	100,0

La Tabla 2 muestra una menor calidad de servicio en un 6,9%, en otras palabras, tienen inconvenientes con la calidad del servicio prestado, la cual, a su juicio, no es la óptima. Por otro lado, el 41,4% de los empleados cree que la calidad de los servicios es lo suficientemente estable para satisfacer y organizar las necesidades de las personas. Además, el 51,7% de los que trabajan en el sector de infraestructura consideran que la calidad de los servicios prestados es alta y los vecinos están satisfechos con los servicios prestados en el sector de infraestructura.

## Resultados inferenciales

### Contrastación de hipótesis general

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.

**Tabla 3**

*Significancia y correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio*

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

De la Tabla 3,  $p=0,000 < 0,05$ , por lo que existe una correlación indicadora entre las variables en estudio. La relación es directa, en otras palabras, a mayor nivel de gestión administrativa, mayor nivel de calidad de los servicios. Es preciso indicar que esta relación es regular (0,449), lo que en realidad respalda la tasa de rendimiento. Probar la hipótesis y rechazar la hipótesis nula.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov Smimow para la muestra.*

		Gestión Administrativa	Calidad de servicio
N		58	58
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	146,60	150,71
	Desv.	14,770	13,351
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,099	,084
	Positivo	,065	,064
	Negativo	-,099	-,084
Estadístico de prueba		,099	,084
Sig. asintótica(bilateral)		,200	,200

Dado que el tamaño de la muestra fue de 58 colaboradores, se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov para determinar la distribución normal de la muestra. A partir de la Tabla 4, realizamos una prueba de normalidad para las variables de estudio que siguen una distribución normal y obtuvimos  $p=0,200$  y  $p=0,200$ , respectivamente. Los datos deben obtenerse utilizando estadísticas paramétricas entre variables.

**Tabla 5**

*Tabla de contingencia entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.*

		Calidad de servicio			Total	
		Baja	Regular	Alta		
Gestión administrativa	Ineficiente	Recuento	0	6	0	6
		% del total	0,0%	10,3%	0,0%	10,3%
	Regular	Recuento	4	7	12	23
		% del total	6,9%	12,1%	20,7%	39,7%
	Eficiente	Recuento	0	11	18	29
		% del total	0,0%	8,6%	5,2%	13,8%
Total		Recuento	4	24	30	58
		% del total	6,9%	41,4%	51,7%	100,0%

La Tabla 5 muestra que entre los encuestados de todas las unidades, la información más relevante es 18 (5,2%). Consideran que la gestión administrativa es eficaz y la calidad del servicio es alta, 12 (20,7%) creen que la gestión administrativa es estandarizada, la calidad del servicio es alta y 6 personas (10,3%) creen que la eficacia de la gestión administrativa es baja y la calidad del servicio es baja. promedio. De este grupo de respuestas se puede observar que el 13,8% de la población cree que la gestión administrativa es eficaz y el 10,3% cree que la gestión administrativa es ineficaz; entre los que trabajan de manera similar, el 51,7% indica que su calidad de servicio es alta, mientras que el 6,9% reporta baja calidad de servicio, se concluye que en base a lo brindado se calculan beneficios a nivel de gestión administrativa eficaz para lograr y mantener una alta calidad. servicios a los empleados de la unidad estructural, es necesario destacar algunas de las respuestas en las que se menciona la gestión administrativa para la baja calidad del servicio.

**Tabla 6**

*Tabla de contingencia entre planificación estratégica y calidad de servicio en un Gobierno Regional, 2022.*

		Calidad de servicio			Total
		Baja	Regular	Alta	
ineficiente	Recuento	0	4	1	5
	% del total	0,0%	6,9%	1,7%	8,6%
Planificación regular estratégica	Recuento	4	13	14	31
	% del total	6,9%	22,4%	24,1%	53,4%
eficiente	Recuento	0	7	15	22
	% del total	0,0%	12,1%	25,9%	37,9%
Total	Recuento	4	24	30	58
	% del total	6,9%	41,4%	51,7%	100,0%

Con respecto a la Tabla 6, la información más relevante es que 15 respuestas (25.9%) del grupo de entidades encuestadas consideraron la dimensión de planificación efectiva y servicios de alta calidad; además, 14 encuestados (24,1%) calificaron la planificación como rutinaria con servicio de alta calidad y 13 encuestados (22,4%) consideraron que la planificación estratégica es regular y la calidad del servicio normal; finalmente, solo 4 encuestados (6,9%) cree que la planificación estratégica es ineficaz y la calidad del servicio es media. De este conjunto de respuestas, el 53,4% dijo que el programa era regular y el 37,9% dijo que era efectivo; entre quienes trabajan de manera similar, el 51,7% dijo que brindan servicios de alta calidad, el 41,4% de las personas lo perciben como un servicio diario, y en este caso particular, la planificación estratégica institucional efectiva contribuye al logro y mantenimiento de servicios de alta calidad en el dispositivo.

**Tabla 7**

*Relación entre planificación y calidad de servicio de un Gobierno Regional, 2022.*

Rho Pearson		Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	,432
Planificación estratégica	Sig. (bilateral)	,001
	N	58

La tabla 7 muestra una relación entre la planificación y la calidad del servicio se obtiene un valor de Rho Pearson de 0,432; que es similar a una correlación ordinal pero significativa ( $p < 0,05$ ); explica que, a mayor planificación estratégica, mayor calidad de servicio. Por ende, se acepta la hipótesis específica de que existe una conexión significativa entre la planificación y la calidad de los servicios.

**Tabla 8**

*Tabla de contingencia entre gestión de personas y calidad de servicio en un Gobierno Regional, 2022.*

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
	ineficiente	Recuento	1	11	7	19
		% del total	1,7%	19,0%	12,1%	32,8%
Gestión de personas	regular	Recuento	2	12	14	28
		% del total	3,4%	20,7%	24,1%	48,3%
	eficiente	Recuento	1	1	9	11
		% del total	1,7%	1,7%	15,5%	19,0%
Total		Recuento	4	24	30	58
		% del total	6,9%	41,4%	51,7%	100,0%

Tabla 8. Entre los encuestados en todas las unidades estructurales, 14 (24,1%) encuestados encontraron la información más relevante, creían que la dimensión de gestión de personal es rutinaria y la calidad de los servicios es alta; asimismo, 12 (20,7%) creían que la gestión de RRHH es rutinaria, al igual que la calidad del servicio; 9 encuestados (15,5%) consideraron la gestión eficaz del personal y la calidad del servicio; finalmente, solo 7 encuestados (12,1%) calificaron la gestión del personal como ineficaz, pero la calidad del servicio como alta. En este grupo de respuestas, el 48,3% dijo que la gestión del personal es regular y el 19,0% cree que es eficaz; asimismo, el 51,7% de los empleados cree que asegura una calidad de servicio eficaz y el 41,4% cree que es eficaz. Piense en ello como un servicio cotidiano y, en este caso, una gestión eficaz de los recursos humanos en una agencia contribuye a lograr y mantener una alta calidad del servicio.

**Tabla 9**

*Relación entre gestión de personas y calidad de servicio de un Gobierno Regional, 2022.*

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

La tabla 9 muestra que existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, el hecho de que el valor de Rho Pearson sea de 0.408 es similar a la correlación regular pero significativa ( $p < 0.05$ ); se explica que mientras más personas sean gestionadas, mayor será la calidad del servicio de la infraestructura. Por lo tanto, se confirma el supuesto específico de que en el 2022 existe una relación significativa entre la gestión de personas y la calidad de los servicios.

**Tabla 10**

*Tabla de contingencia entre el liderazgo y la calidad de servicio en un Gobierno Regional, 2022.*

		Calidad de servicio			Total	
		Baja	Regular	Alta		
Liderazgo	ineficiente	Recuento	2	6	9	17
		% del total	3,4%	10,3%	15,5%	29,3%
	regular	Recuento	2	9	9	20
		% del total	3,4%	15,5%	15,5%	34,5%
	eficiente	Recuento	0	9	12	21
		% del total	0,0%	15,5%	20,7%	36,2%
Total		Recuento	4	24	30	58
		% del total	6,9%	41,4%	51,7%	100,0%

Cuadro 10; la información más relevante se obtiene de 12 respuestas (20,7%) del total de encuestados de la unidad estructural, quienes opinan que el nivel de gestión es eficiente y la calidad de los servicios es alta; también 9 (15,5%) creen que la gestión es formal Sí, la calidad del servicio es regular; asimismo, 9 encuestados (15,5%) opinan que la gestión es ineficaz y la calidad del servicio demasiado alta; finalmente, solo 2 respuestas (3,4%) opinan que la gestión es fija y la calidad del servicio es demasiado baja. En este grupo de respuestas, el 36,2% dijo que la gestión es eficaz y el 34,5% cree que es regular; asimismo, el 51,7% de los empleados cree que la calidad de sus servicios es alta y el 41,4% evalúa la calidad de los servicios como normal, por lo que una gestión institucional eficaz contribuye al logro y mantenimiento de servicios de alta calidad.

**Tabla 11**

*Relación entre liderazgo y calidad de servicio de un Gobierno Regional, 2022.*

Rho Pearson		Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	,401
Liderazgo	Sig. (bilateral)	,002
	N	58

La tabla 11 muestra que cuando existe una relación entre la gobernabilidad y la calidad del servicio se obtiene un valor de Rho Pearson de 0,401, que corresponde a una regla de correlación independientemente de su significación ( $p < 0,05$ ); se explica que cuanto mayor sea el liderazgo, la calidad de los servicios del área de infraestructura de un Gobierno Regional será mayor. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de que existe una relación significativa entre el liderazgo y la calidad del servicio.

**Tabla 12**

*Tabla de contingencia entre la organización y la calidad de servicio en un Gobierno Regional, 2022.*

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Organización	ineficiente	Recuento	2	5	2	9
		% del total	3,4%	8,6%	3,4%	15,5%
	regular	Recuento	2	9	21	32
		% del total	3,4%	15,5%	36,2%	55,2%
	eficiente	Recuento	0	10	7	17
		% del total	0,0%	17,2%	12,1%	29,3%
Total	Recuento	4	24	30	58	
	% del total	6,9%	41,4%	51,7%	100,0%	

Según la Tabla 12, la información más relevante se obtiene de 21 respuestas (36,2%) del grupo de entidades encuestadas que opinan que la dimensión organizacional es regular y la calidad del servicio es alta; también 10 responde (17,2%) que la organización es eficiente, la calidad del servicio es normal; 7 encuestados (12,1%) creían que la organización es eficiente y la calidad de los servicios es alta; finalmente, 2 encuestados (3,4%) calificaron a la organización como ineficaz y la calidad de los servicios era baja. En este grupo de respuestas, el 55,2% dijo que la organización era formal y el 29,3% creía que era eficaz; entre quienes trabajaban de manera similar, el 51,7% creía que la calidad de su servicio era alta y solo el 41,4% creía que era formal, y en este caso particular, la organización institucional efectiva contribuye al logro y mantenimiento de servicios de alta calidad.

**Tabla 13**

*Relación entre organización y calidad de servicio de un Gobierno Regional, 2022.*

Rho Pearson		Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	,404
Organización	Sig. (bilateral)	,001
	N	58

Tabla 13. Se puede observar que cuando existe una relación entre la organización y la calidad del servicio, el valor de Rho Pearson resultante es de 0,404, similar a la correlación convencional pero significativa ( $p < 0,05$ ); se explica que organizar Cuanto mayor sea la escala, mayor será la calidad de los servicios en el campo de la infraestructura del gobierno regional. Así, se confirma la hipótesis específica de que en el sector de infraestructura estatal regional en 2022 existe una conexión significativa entre la organización y la calidad de los servicios.

## V. DISCUSIÓN

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la población muestral es de 58 colaboradores del sector infraestructura de un Gobierno Regional; se ha demostrado una correlación entre las variables, lo que concuerda con el estudio de Alegre (2022), quien afirma que la técnica utilizada ayudó alcanzar los resultados del estudio.

Cuanto al método utilizado en el estudio, que tiene relación directa con el estudio realizado por Peñaloza (2018); cabe señalar que el uso de estas técnicas metodológicas permitió obtener los resultados obtenidos y obtener el uso correcto de la herramienta. Por lo tanto, de esta manera se pueden obtener resultados reales que ayuden a esclarecer las variables y dimensiones de investigación propuestas por los investigadores.

En base a los resultados y el análisis de prueba de hipótesis general, encontramos que existe una relación entre las variables administrativas y la calidad del servicio, donde el coeficiente de correlación rho de Pearson da rho de Pearson = .449, valor  $p = .000 < .05$ , que es positivo y tiene correlaciones estadísticamente significativas, aunque regulares. Los resultados son consistentes con los resultados de Cervantes (2018), en cuyas conclusiones Cervantes llegó a conclusiones similares de que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de las fábricas administradas en las condiciones del territorio del Huallaga, que permite la aceptación del estudio hipotético y el rechazo de la hipótesis nula.

Efectivamente, los funcionarios relacionados con la prestación del servicio, que no perciben que la administración que brindan tenga una baja satisfacción de los usuarios, conceptualizan mejor la calidad del servicio como un porcentaje de satisfacción del 56,0%, el mismo tema revelador

que la prestación del servicio es alta. la calidad, que a veces se distingue de la apreciación de los usuarios, muchas veces coexiste con la disconformidad de que los funcionarios tengan la condición de jueces y secciones, por lo que la admiración por los servicios que prestan y su calidad se torna un tanto objetiva.

En cuanto al objetivo general, se encontró una correlación positiva entre las dos principales variables de estudio, similar al de López (2015); donde en sus hallazgos reflejó que existe una relación positiva entre las variables administrativas y la calidad de los servicios públicos en la provincia de Moyobamba. Esta correlación positiva muestra que cuanto mejor sea la gestión administrativa de la unidad estructural, mayor será la satisfacción de los usuarios y, por ende, la calidad del servicio público. Cabe destacar que la experiencia del usuario depende completamente del servicio. unidad recibió calidad.

En cuanto al objetivo específico 01, se puede encontrar una correlación positiva entre las variables del programa y la calidad del servicio, lo cual es similar al estudio de Nunura (2022), que refleja la existencia de una correlación. Existe una correlación positiva entre las variables de planificación y la calidad del servicio en el municipio de Ferreñafe. Esta correlación positiva sugiere que cuando las instituciones tengan una mejor planificación, los usuarios del servicio tendrán una mejor calidad, por lo que existe la necesidad de fortalecer y mejorar los niveles de las dimensiones anteriores mediante el desarrollo de métodos de acción y/o persistencia. enfoque estratégico. Alcanzar con eficacia los objetivos de la organización.

Del mismo modo, el rendimiento descriptivo entre la planificación y la calidad de servicio, los resultados son el 53.4 % del plan de percepción

habitual, las actitudes 37.9 % efectivas y ganó el 51.7 % del servicio de calidad de servicio en el nivel de alto nivel y normal es 41.4 %. Estos resultados se combinan con la combinación de Nunura (2022). Sus variables son positivas y revelan que los datos descriptivos son que el 40.0 % de las personas regularmente tienen personas que están regularmente en términos de plan de percepción y 33.3 % en eficiencia horizontal, el 33.3 % 23.0 % de las personas creen que el alto nivel de servicio y el nivel regular y el nivel regular y nivel regular y niveles regulares. 38.00 % de nivel. Para este propósito, debemos enfatizar el plan de mejora para que lleguen a los socios del Hospital Cayetano Heredia para garantizar la calidad.

Para el objetivo específico 02 se encontró una correlación positiva entre la variable liderazgo masculino y la calidad del servicio. Los resultados fueron similares al estudio de Sánchez (2020). Variables de gobernanza y calidad del servicio en la gestión del desarrollo urbano en los gobiernos provinciales y municipales. Esta correlación positiva muestra que una mejor gestión del personal en las unidades organizacionales brindará a los usuarios una mejor calidad de servicio, por lo que es necesario capacitar al personal y actualizar continuamente las medidas adoptadas para garantizar una adecuada calidad del servicio.

Además de los resultados de correlación, se obtuvieron resultados descriptivos entre la variable gestión del investigador y la calidad del servicio, evaluándose en nivel normal el 48,3% de gestión de personal y en nivel ineficaz el 32,8% de gestión de personal. Asimismo, el 51,7% consideró que la calidad de los servicios es alta y el 41,4% normal; estos resultados son consistentes con la descripción de Sánchez (2020), quien concluyó que las están correlacionadas positivamente, y sus datos descriptivos. El 72,0% de las personas cree que la gestión del personal

está en un nivel normal y el 22,0% de las personas cree que la gestión del personal es eficaz. Asimismo, resulta que el 52,0% de las personas cree que la calidad de los servicios está en un nivel normal, y el 48,0% de los vecinos cree que la calidad de los servicios es buena, por lo que es necesario enfocarse en mejorar la gestión del personal para lograr la calidad de los servicios proporcionados por los socios de gestión del desarrollo de la ciudad de Trujillo.

En cuanto al objetivo 03, se encontró que existe una relación positiva entre las variables gestión y calidad del servicio, lo cual es similar al estudio realizado por Chávez (2018), quien en sus conclusiones reflejó una relación positiva entre las variables gestión y calidad del servicio en el municipio de la comuna de Los Olivos. Esta correlación positiva muestra que, con una mejor gestión de las instituciones, los empleados garantizarán una mejor calidad del servicio, por lo tanto, una adecuada gestión de los empleados en las unidades estructurales optimizará el sistema de gestión administrativa y, por lo tanto, la calidad del servicio.

Como resultado de la correlación se obtuvo un desempeño descriptivo entre las variables de liderazgo estudiadas y la calidad del servicio, con un 36,2% calificando el liderazgo en un nivel efectivo, un 34,5% calificando el liderazgo en un nivel normal, y de igual forma el 36,2% calificó como Liderazgo en un nivel efectivo. nivel. nivel y 34,5% del nivel normal; estos resultados son consistentes con la descripción de Chávez (2018) donde concluye que sus variables se correlacionan positivamente y sus datos descriptivos revelaron que el 33,3% creía que la gestión estaba en un nivel normal y el 23,6% creía que la gestión era efectiva. También recibió una calificación de 73,6% de calidad de servicio alta y 54,2% de calidad de servicio media, donde el enfoque principal debe estar en mejorar la gestión para lograr la calidad de servicio que brindan los empleados del distrito y

municipio de Los Olivos.

En cuanto al objetivo 04, se encontró una correlación positiva entre la variable organización y calidad del servicio, similar al estudio realizado por Arévalo (2018), cuyos resultados reflejaron una correlación positiva entre sus variables organización y calidad de los servicios de infraestructura en el distrito de Morales. Esta relación positiva estima que los empleados brindarán una mejor calidad de servicio si existe una mejor organización en la unidad, por lo que debe existir una estructura organizacional y una organización diseñada para servir con eficacia.

Además de los resultados de correlación, se obtuvieron resultados descriptivos entre la organización estudiada y las variables de calidad del servicio, donde el 55,2% calificó a la organización en un nivel normal, el 29,3% calificó a la organización en un nivel eficiente y el 15,5% calificó la calidad del servicio en un nivel normal. nivel alto. nivel normal 41,4%; estos resultados son consistentes con la descripción de Arévalo (2018) quien concluyó que sus variables se correlacionan positivamente y sus datos descriptivos mostraron que el 52,0% de los empleados percibían a la organización como normal y también obtuvieron una diferencia del 30,0% para el nivel de servicio alto del 70,0% normal, donde el enfoque principal debe estar en mejorar la organización para lograr la calidad de los empleados de la ciudad de Los Olivos.

Comparando estudios previos con los resultados obtenidos en este trabajo, se concluye que las dimensiones propuestas están relacionadas con la calidad del servicio, lo que sin duda indica una relación positiva y significativa entre ellas. Porque los resultados obtenidos se identifican con Morales (2018), cuando su estudio encontró que, si existe una interacción entre la planificación y la calidad del servicio, entonces las organizaciones

tienen más control interno y prefieren el desarrollo ejecutivo.

Análogamente, Balla (2018) concluyó en su estudio que, según los usuarios encuestados, la planificación se relacionó positiva y significativamente con la calidad del servicio. En este sentido, la planificación será la forma en que las instituciones públicas se organicen, gestionen personas y se autogestionen para atender las necesidades del territorio cuando tengan que conocer la situación existente, desarrollar planes y planificar actividades mediante el liderazgo diseñado para responder a las metas establecidas por las instituciones públicas.

Asimismo, confirmando el trabajo anterior con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, Rodríguez (2020) concluye que uno de los problemas identificados en su estudio es la baja relación entre la gestión de RRHH y la calidad del servicio, lo que sugiere que una gestión eficaz creará conciencia. correcta aplicación de los procedimientos administrativos. En resumen, para lograr un servicio de calidad, debemos reconocer que la capacitación y actualización del personal es fundamental de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la unidad estructural.

Asimismo, Cervantes (2018) en su estudio confirmó los resultados de su estudio con trabajos previos, el cual demuestra que el representante del gerente debe seguir a los empleados para tomar decisiones específicas, porque la gerencia no es solo instruir tareas específicas, en ausencia de coaching. , esto se observó en el caso de los empleados de la gerencia central del Huallaga en el medio, si bien existía una correlación entre las dimensiones de liderazgo y la calidad del servicio, la cual era baja, generaba un clima laboral negativo porque los empleados no pensaban en motivarse y solo los Servicios se proporcionan de forma regular en base a un compromiso. Por otro lado, Peñaloza (2018) encontró en el marco de

su investigación que los servicios municipales a los usuarios inciden significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que hace necesaria la creación de una organización eficaz orientada al servicio. Como parte de la investigación se recoge todo en la situación actual como procedimiento administrativo, y de lo que hemos logrado demostramos que la organización está a la altura de los demás aspectos que se ha planteado.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe una relación significativa entre la administración y la calidad del servicio ya que el coeficiente de correlación de Rho Pearson es de 0.449 indicando una relación positiva. Por otro lado, el valor de p para la significación es  $0,000 < 0,05$ , lo que indica una asociación significativa. Por lo tanto, confirmo que la administración está relacionada con la calidad de los servicios en el campo de la infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.

**Segunda:** Se encontró relación entre la planificación y la calidad del servicio ya que el coeficiente de correlación de Rho Pearson fue de 0.432 indicando una relación positiva. Por otro lado, el valor de p para la significación es  $0,001 < 0,05$ , lo que indica que la correlación es significativa. Por lo tanto, confirmo que la planificación está relacionada con la calidad de los servicios en el área de infraestructura.

**Tercera:** Se encontró que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio ya que el coeficiente de correlación de Rho Pearson fue de 0.408 indicando una relación positiva. Por otro lado, el valor de p para la significación es  $0,001 < 0,05$ , lo que indica que la correlación es significativa. Por lo tanto, se puede decir con seguridad que la gestión de personal está relacionada con la calidad de los servicios en el área de infraestructura.

**Cuarta:** Se encontró relación entre la gestión y la calidad del servicio ya que el coeficiente de correlación de Rho Pearson fue de 0,401, lo que indica una relación directa positiva regular. Por una parte, el valor de p para la significación es  $0,002 < 0,05$ , lo que indica que la correlación es significativa. Por lo tanto, es seguro decir que el liderazgo está relacionado con la calidad de los servicios.

**Quinta:** Se estableció relación entre la organización y la calidad del servicio, ya que el coeficiente de correlación de Rho Pearson fue de 0,404, lo que indica una relación directa positiva regular. Por una parte, el valor de p para la significación es  $0,001 < 0,05$ , lo que indica que la correlación es significativa. Por lo tanto, está claro que esta organización en 2022 será importante para garantizar la calidad de los servicios en el campo de la infraestructura.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Al Gobierno Regional, fortificar los procesos administrativos de capacitación y actualización, promoviendo una mejor atención a los ciudadanos mediante los servicios que se brindan.

**Segunda:** Así mismo persistir en implementar políticas que coadyuven a mejorar las estrategias del gobierno regional al bien de la ciudadanía, orientando a todos los funcionarios y servidores públicos a fortificar dicha relación en todo aspecto, con trabajo en equipo y con los objetivos institucionales claros.

**Tercera:** Al Gobierno Regional, deben proseguir mejorando la estructura organizacional, descentralizar funciones, proporcionar los recursos necesarios y ayudar al personal a dar servicios de calidad por medio de coordinación constante.

**Cuarta:** A la gerencia de Infraestructura, persistir como líder en la búsqueda de las tareas planteadas en el área, como un ciudadano más demostrar su interés por avanzar de la mano de todo el personal, resolviendo los problemas que se planteen en la entidad.

## REFERENCIAS

- Alegre, W. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018* [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27421/alegre\\_bw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27421/alegre_bw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (1ra ed.). Enfoques consulting: Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Arévalo, P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017* [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13019/arevalo\\_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13019/arevalo_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Armas, H. (2022). *Gestión y calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021* [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96526/Armas\\_MH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96526/Armas_MH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Armostrong, M. (2011) *Gerencia de Recursos Humanos*. (2° Ed). Inglaterra: Editorial Legis.
- Blanchard, K. (2016) *Liderazgo al más alto nivel*. Norma S A Editorial. <https://www.amazon.com/-/es/Ken-Blanchard/dp/9580499551>

Botero, L. (2017). *El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria*. Revista Ciencias Estratégicas, 25(38),271-276. [fecha de Consulta 7 de octubre de 2022]. ISSN: 1794-8347. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>

Cervantes, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017* [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39992/Cervantes\\_ES.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39992/Cervantes_ES.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Corbeta, P. (2010). Metodología y técnicas de investigación social. España: McGraw- Hill.

Cuenca, J., Gallardo, K., & Dominguez, I. (2021). *Percepción social de la calidad y servicio de agua potable en la ciudad de El Coca, Orellana-Ecuador*. Green World Journal, 4(1), 1-15. Disponible en: <https://www.greenworldjournal.com/doi-v4-n1-001-gwj-2021>

Chávez (2018). El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, año 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19433/Chavez\\_BWL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19433/Chavez_BWL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la teoría general de la administración*. 8(10), 410-411. McGraw-Hill. México. Disponible en: [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)

Del Carmen, J. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36(2),288-95. [fecha de Consulta 7 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4449/3277>

Garza, M. (2006). *Modelo de indicadores de calidad en el ciclo de vida de proyectos inmobiliarios* [tesis de maestría, Universidad politécnica de Cataluña]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6844/01Mgg01de01.pdf;jsessionid=AE4841EFB93FFB6DB54878A1FB04E05E?sequence=1>

Hayes, B. (1999). Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios. 2. ed. España: Gestión

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas. Ciudad de México, México Mc Graw Hill. ISBN 978-1-4562-6096. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M (2018). Metodología de la investigación. Ciudad de México, México Mc Graw Hill. ISBN 978-1-4562-2396-0. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/219/2020/09/Roldan-y-Fachelli.pdf>

- López, R. (2021). *Gestión Administrativa y calidad el servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70154>
- Mansour, A., & Al-Salem, A. (2017). Importance of Management and Administrative Ethics on Corporate Success, and Sustainability. [Importancia de la gestión y la ética administrativa en el éxito empresarial y la sostenibilidad]. *International Journal for Innovation Education and Research*, 5(3), 31–46. <https://doi.org/10.31686/ijer.vol5.iss3.630>
- Martínez, A. (2015). Manual de los sistemas administrativo del sector público. *Gaceta Jurídica*. <https://bit.ly/3yFdeI0>
- Mayta, H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros – Huaraz, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38578>
- Mendoza, M. (2020). Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del ministerio del interior en el sur del Perú. *Revista De Investigaciones De La Escuela De Posgrado de la Una Puno*, 9(2), 1610 - 1618. <https://doi.org/10.26788/epg.v9i2.2111>
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Milian, J. (2022). *Gestión estratégica y calidad de obras de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021* [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81332/Milian\\_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81332/Milian_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Montes de Oca, J. y Pulla, C. (2019). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas*. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7(1):114.

<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>

Moncada, J., Barrutia, L., Ruíz, C., Vargas, J., Palomino, G. e Isuiza, A. (2021). Quality of service in the Local Educational Management Units. (artículo científico) Universidad César Vallejo, Perú.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/333/439>

Mori, H. (2021). *Cambio de gestión administrativa en los gobiernos sub nacionales y su incidencia en los sistemas administrativos. El caso de la región Amazonas*. Revista gobierno y gestión pública, 8(2), 100 -124

<https://doi.org/10.24265/igqp.2021.v8n2.06>

Morales, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018*. [Tesis de maestría Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2845>

Monsiváis, A. (2019). *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*. *Región y Sociedad*, 31(1), 1-29. doi:10.22198/rys2019/31/1206

Monje, C (2011). Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa: guía didáctica. Colombia.

- Nunura, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe* [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78595/Nunura\\_%c3%91LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78595/Nunura_%c3%91LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peñaloza, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de la Unión - 2018* [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva\\_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Porret, M (2014) *Gestión de personas: manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. ESIC Editorial. <https://www.amazon.com/-/es/Miguel-Porret-Gelabert/dp/8415986491>
- Robbins, S. Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, N. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de la salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la Universidad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15026/1/T-UCSG-POSMGSS-250.pdf>
- Rojas, J. (2016). *Un Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la municipalidad de lo Prado* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>

Sampieri, H (2010) "Metodología de la Investigación". 5ta. Edición, Editorial Mc Graw Hill, México.

Scott, R (1964). Teoría de las organizaciones: en manual de Sociología moderna. Chicago, Estados Unidos: Editorial Roberto L Farris.

Sánchez, M. (2022). *Gestión de contrataciones públicas y calidad de obras en el Gobierno Regional de San Martín* [tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96695/S%c3%a1nchez\\_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96695/S%c3%a1nchez_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, J. (2020). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45849>

Setó, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. España: Esic editorial.

Tejada, G., Rengifo, R., Boy, A. & Rodríguez, J. (2020). Estructura organizacional y control en modelo gestión burocrático. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(89), 66-78. <https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31385>

Ubaldo, A. (2019). Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. *Revista gobierno y gestión pública*, 6(2), 43- 57. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04>

Vega, L., Pérez, M. & Nieves, A. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. *Revista Científica Visión del Futuro*.

21(2), 1-11 <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>

Vargas, M. Aldana de la Vega, L. (2011). Calidad y servicio, concepto y herramientas. Colombia: Ecoe ediciones.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). Elementos de la Administración un enfoque internacional y de innovación. Interamericana Editores S.A. DE C.V. [https://www.academia.edu/42311491/Elementos\\_de\\_administracion\\_Unenfoque\\_internaci](https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Unenfoque_internaci)

Vega, L., Pérez, M. & Nieves, A. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. Revista Científica Visión del Futuro. 21(2), 1-11 <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022									
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Independiente: Gestión administrativa						
¿En qué medida la gestión administrativa influye en la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.	Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
			Planificación	Misión y visión Objetivos institucionales Estrategias – PEI – POI Documentos de gestión (ROF-CAP)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.			Eficiente Regular Ineficiente	[107-127] [128-148] [149-169]
			Gestión de personas	Supervisar Evaluar Acciones de mejora mediante capacitación Establecer metas	11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20.				
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Liderazgo	Orientar-adestrar Motivación Comunicación Trabajo en equipo	21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30.				
¿En qué medida la planificación estratégica influye en la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022?	Establecer la relación entre la planificación estratégica y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.	Existe una relación significativa entre la planificación estratégica y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.	Organización	Organigrama – diseño de puestos Funciones de los trabajadores Coordinación efectiva	31. 32. 33. 34. 35. 36.				

				Distribución de recursos	37. 38. 39. 40.		
			<b>Variable Dependiente:</b> Calidad de servicio				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿En qué medida la gestión de personas influye en la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022?	Analizar la relación entre la gestión de personas y la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.	Existe una relación significativa entre la gestión de personas y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.	Fiabilidad	Cumplir con las fechas establecidas Atención igualitaria Atención personalizada Capacidad e interés de solucionar problemas	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.	Bajo Regular Alto	[109-129] [130-150] [151-171]
			Empatía	Predisposición para aclarar duda Amabilidad Respeto Comprender las necesidades de los usuarios	11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20.		
¿En qué medida el liderazgo influye en la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022?	Identificar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.	Existe una relación significativa entre el liderazgo y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.	Elementos tangibles	Ambientes acondicionados Equipos modernos Apariencia del personal Limpieza y mantenimiento	21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30.		
			Seguridad	Confidencialidad Conocimiento suficiente del personal Confianza Cortesía	31. 32. 33. 34. 35. 36.		
¿En qué medida la organización influye en la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional,	Conocer la relación entre la organización y la calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.	Existe una relación significativa entre la organización y calidad de servicio del área de infraestructura de un					

2022?		Gobierno Regional, 2022.			37. 38. 39. 40.		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental, transversal y correlacional causal.		Población: 58 trabajadores Muestra: 58 trabajadores	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Rho Pearson Inferencial: Rho Pearson		

**Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Variable independiente: Gestión Administrativa	La Gestión Administrativa se refiere sobre todo a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, y dirigir y controlar sus actividades. Se comprueba que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de la eficiencia de sus trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y	Será medido a través del cuestionario que consta de cuatro dimensiones: la planificación estratégica, la gestión de personas, el liderazgo y la organización.	Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión y visión</li> <li>• Objetivos Institucionales</li> <li>• Estrategias – PEI – POI</li> <li>• Documentos de gestión (ROF – CAP)</li> </ul>	Escala ordinal  1. Ineficiente 2. Regular 3. Eficiente
			Gestión de personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> <li>• Supervisar</li> <li>• Acciones de mejora mediante capacitaciones</li> <li>• Establecer metas</li> </ul>	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilos de liderazgos</li> <li>• Orientar</li> <li>• Motivar</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	

	cargos) a los fines que se desea alcanzar. (Chiavenato, 2001, p. 11).		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama del área</li> <li>• Funciones de los</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• trabajadores</li> <li>• Coordinación efectiva</li> <li>• Distribución de recursos</li> </ul>	
Variable dependiente: Calidad de servicio	“Conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario” (Garza, 2006, p. 27).	Es el resultado de la aplicación del cuestionario de la calidad de servicio de un área de infraestructura de un gobierno Regional.	Fiabilidad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las fechas establecidas</li> <li>• Atención igualitaria</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Capacidad e interés de solucionar problemas</li> </ul>	Empatía <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposición para aclarar duda</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Comprender las necesidades de los usuarios</li> </ul>	Escala Ordinal  1. Bajo 2. Regular 3. Alto

			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambientes acondicionados</li><li>• Equipos modernos</li><li>• Apariencia del personal</li><li>• Limpieza y mantenimiento</li></ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confidencialidad</li><li>• Conocimiento suficiente del personal</li><li>• Confianza</li><li>• Cortesía</li></ul>	

## Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de gestión administrativa

#### Estimado(a) Colaborador(a):

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

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

#### I. Datos informativos:

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

#### II. Instrucciones

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

#### III. Aspectos a evaluar:

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

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

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

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

## Cuestionario de calidad de servicio

### Estimado(a) Colaborador(a):

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

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

### I. Datos informativos:

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

### II. Instrucciones

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

### IV. Aspectos a evaluar:

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

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

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

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

## Anexo 4. Validación de instrumentos

### AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE INSTRUMENTOS

Por el presente yo, **GIBSY GERALDYNE ALEGRE CRUZ**, en mi calidad de Magíster en Gestión Pública, identificada con DNI N° 70228301, autorizo a la Srta. **KIARA KATIUSKA TORRES VALERA**, identificada con DNI N° 71318243, para que utilice los instrumentos validados y con confiabilidad en el desarrollo de su trabajo de investigación denominada “**Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022**”, para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

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

Atentamente.



---

GIBSY GERALDYNE ALEGRE CRUZ

DNI N° 70228301

CLAD: 26598

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Cuestionario de gestión administrativa**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

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

**II. EVALUADOR:**

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

**III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

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

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

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

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

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 03 de noviembre de 201



### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS INFORMATIVOS

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

#### II. EVALUADOR:

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

#### III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 03 de noviembre de 2021

Firma



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario de calidad de servicio

#### I. DATOS INFORMATIVOS

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

#### II. EVALUADOR:

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

#### III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

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



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

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 03 de agosto de 2021

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS INFORMATIVOS

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

#### II. EVALUADOR:

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

#### III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

Nuevo Chimbote, 03 de noviembre de 2021

Firma

## Anexo 5. Base de datos

### Instrumento 1: Cuestionario de gestión administrativa

Unidades muestrales	D1. Planificación estratégica										D2. Gestión de personas										D3. Liderazgo										D4. Organización										V1					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total	31	32	33	34	35	36	37		38	39	40	Total	
1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	36	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	42	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3	42	3	5	4	4	4	5	5	4	3	5	42	162	
2	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	43	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	45	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	42	4	3	4	4	4	5	2	3	4	4	37	167	
3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	31	4	5	4	4	4	5	2	2	5	3	38	5	5	4	2	5	5	2	5	5	5	43	5	3	4	4	4	4	4	2	4	38	150		
4	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	21	4	5	3	4	2	2	2	2	4	5	33	4	5	5	5	4	5	5	2	5	3	43	4	4	4	4	2	5	2	3	2	4	34	131	
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47	4	4	3	4	5	3	5	5	4	3	40	2	5	4	2	5	5	2	5	5	5	40	5	5	5	5	3	5	4	2	3	5	42	169	
6	4	4	5	5	3	5	4	4	5	3	43	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	168	
7	1	4	5	5	3	5	5	3	4	4	39	4	4	1	2	2	3	4	3	2	3	28	3	4	3	2	1	2	4	2	4	1	26	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	29	122	
8	1	5	5	4	4	4	4	5	4	5	41	5	5	3	3	4	3	5	1	4	3	36	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	40	4	4	4	5	1	5	4	2	2	5	36	153	
9	2	5	4	4	2	4	5	2	1	4	33	4	2	4	4	2	4	1	2	2	1	26	4	5	4	4	3	2	5	5	2	39	4	5	4	5	2	4	2	4	5	5	40	138		
10	4	5	4	4	4	3	5	4	2	4	39	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	37	3	4	5	5	5	4	5	4	3	43	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44	163		
11	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	40	4	5	5	3	5	3	5	5	3	4	42	3	5	4	3	3	5	4	5	4	39	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	39	160		
12	4	5	5	5	2	4	5	4	2	5	41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	30	5	5	5	4	2	4	3	4	2	5	39	159	
13	2	5	4	5	1	3	4	3	1	5	33	4	2	2	2	1	3	3	3	4	1	25	3	5	4	3	3	2	4	4	4	3	35	5	4	5	5	2	5	4	3	5	4	42	135	
14	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	32	3	4	4	5	3	4	5	5	5	43	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44	166	
15	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	41	5	2	2	5	5	1	5	5	4	5	39	2	5	5	3	1	1	2	2	2	24	5	4	5	5	1	5	4	2	2	4	37	141		
16	1	4	5	4	4	4	5	4	4	5	40	4	2	3	2	2	4	3	3	5	3	31	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	35	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44	150	
17	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46	4	4	5	3	4	5	5	4	4	2	40	4	4	4	3	3	2	3	2	4	30	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	47	163	
18	1	4	5	5	4	3	5	4	2	4	37	4	5	4	4	4	5	2	2	5	3	38	1	5	4	2	2	5	5	5	5	39	3	5	4	4	2	4	4	4	2	3	37	151		
19	3	3	4	4	2	4	3	2	2	4	31	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	31	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	30	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	37	125	
20	4	4	5	5	2	3	4	3	2	4	36	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	38	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	39	158	
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48	4	3	4	1	1	2	2	2	5	1	26	5	4	5	4	4	3	5	4	2	2	38	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	44	155	
22	1	1	4	4	1	3	4	3	4	5	30	5	1	5	2	2	3	1	1	4	2	25	1	5	4	5	5	2	5	5	5	42	4	5	4	4	3	5	5	3	1	5	39	137		
23	4	4	4	5	2	4	4	3	3	5	38	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	29	3	4	2	5	3	2	3	2	3	30	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33	130		
24	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	41	5	5	1	3	4	2	5	5	4	1	35	2	4	4	5	4	1	1	3	2	2	25	4	5	4	4	2	5	5	2	3	3	33	140	
25	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	42	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	43	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	166	
26	2	3	4	2	4	4	4	5	4	5	37	3	4	2	3	5	3	5	5	5	4	39	1	4	4	4	3	3	2	1	2	26	5	5	4	4	2	5	2	1	4	4	46	138		
27	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	40	2	5	4	4	3	4	5	4	5	41	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	37	160	
28	2	5	5	5	1	3	5	3	1	5	35	4	3	2	2	2	2	3	4	3	27	3	4	5	4	1	2	4	5	4	1	33	3	5	4	5	2	5	4	5	1	5	39	134		
29	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	34	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	27	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	32	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	34	127	
30	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	43	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	46	3	4	5	3	4	4	4	4	5	41	5	5	4	4	3	4	3	2	3	5	38	168		
31	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	43	5	2	3	2	3	2	2	5	2	28	2	4	4	4	2	3	3	2	2	3	29	5	3	2	4	2	2	4	2	4	2	4	30	130	
32	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	35	3	2	4	2	2	2	4	3	4	3	29	2	4	5	3	3	2	4	3	4	3	33	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5	43	140	
33	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38	4	4	4	2	4	3	2	5	5	5	38	4	5	4	5	5	2	5	4	5	45	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	46	167	
34	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	37	4	3	5	4	2	4	3	5	4	5	39	4	5	5	4	3	5	4	5	5	45	4	5	4	4	2	5	5	5	3	5	42	163		
35	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	38	4	3	4	3	3	2	3	5	3	3	33	4	5	4	4	3	3	3	4	3	36	4	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	37	144	
36	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47	3	4	4	2	5	4	5	4	4	2	37	3	5	5	4	2	4	4	2	4	37	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36	157
37	4	5	5	5	4	5	4	2	2	4	40	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	35	4	4	4	5	4	5	2	4	2	36	3	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	37	148	
38	3	4	4	4	2	5	4	5	4	5	40	4	5	3	2	2	2	3	4	4	3	30	3	4	5	5	2	2	3	2	2	3	31	3	4	4	4	2	4	2	2	4	4	31	132	
39	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	37	156		
40	1	4	5	3	3	4	4	2	1	5	32	4	5	3	4	1	1	2	2	4	5	31	5	5	5	4	4	3	5	3	2	3	39	3	4	5	4	1	5	1	2	4	5	34	136	
41	4	4	2	2	3	2	4	2	2	4	29	4	4	4	4	3	4	2	4	2	35	2	4	4	5	2	3	5	4	2	3	34	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	141	
42	2	4	5	4	3	4	4	1	3	5	35	5	5	5	4	2	4	5																												

## Instrumento 2: Cuestionario de calidad de servicio

Unidades muestrales	D1. Fiabilidad										D2. Empatía										D3. Elementos tangibles										D4. Seguridad										V1				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total	31	32	33	34	35	36	37		38	39	40	Total
1	5	1	4	5	4	4	5	5	1	3	37	5	5	4	5	5	4	3	4	4	44	2	2	2	1	1	2	4	1	4	3	22	4	4	4	4	4	5	5	5	4	45	148		
2	5	3	4	5	4	4	5	2	5	2	39	5	4	4	2	3	5	3	4	5	5	40	4	5	5	4	4	5	4	4	4	43	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	170	
3	5	5	4	3	4	4	5	1	2	3	36	4	5	5	4	4	4	2	3	5	5	41	4	4	5	5	4	5	5	2	43	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	43	163		
4	4	1	4	4	5	5	4	5	5	4	41	2	4	4	2	3	2	2	2	2	25	1	2	5	1	2	4	4	3	2	25	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	46	137		
5	4	1	4	4	1	5	1	1	1	1	23	5	5	4	2	4	5	2	3	5	2	37	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	39	146
6	4	4	5	4	1	5	4	5	1	2	35	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47	1	5	5	2	3	5	5	2	5	4	37	4	5	4	5	5	5	3	5	4	2	42	161
7	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	42	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43	2	4	4	1	1	1	1	1	4	1	20	5	4	5	4	4	4	4	5	3	42	147	
8	5	3	5	5	4	4	5	5	3	2	41	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	46	2	4	4	4	4	5	4	5	5	42	4	5	4	5	4	5	5	5	4	1	42	171	
9	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	29	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	28	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	32	5	4	5	4	4	4	3	3	2	2	36	125
10	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	44	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	37	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	39	169	
11	5	4	2	5	4	4	4	2	3	5	38	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	40	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	4	5	4	5	4	3	3	5	3	41	168		
12	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	44	5	5	4	4	5	5	2	5	4	4	43	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	38	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	40	165
13	4	5	4	4	5	5	4	2	4	2	39	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	36	5	4	5	5	3	5	5	5	47	1	4	1	3	3	3	4	1	1	1	22	144		
14	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	43	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	41	4	5	4	4	3	4	4	5	4	40	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	168	
15	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	40	4	5	4	5	4	2	4	3	4	39	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	40	162	
16	4	4	1	2	4	1	1	1	1	4	23	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	44	5	4	5	5	2	4	5	3	5	43	5	5	5	1	5	5	3	2	4	1	36	146	
17	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	44	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	42	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	170	
18	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	39	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	33	5	4	5	3	4	4	5	4	44	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	44	160		
19	4	1	4	4	4	5	4	3	1	3	33	5	4	2	5	5	5	4	3	2	40	2	2	4	3	2	2	1	1	4	2	23	5	4	5	2	4	5	2	5	4	5	41	137	
20	5	2	5	5	4	4	5	5	2	4	41	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42	5	4	5	4	4	4	5	4	45	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	169		
21	4	3	4	4	5	5	4	4	3	2	38	4	4	5	1	5	4	4	2	3	4	35	4	5	4	5	2	5	4	5	4	42	3	4	4	4	2	4	3	1	4	1	30	145	
22	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	42	5	4	4	2	2	5	3	3	5	5	38	2	2	2	3	4	2	4	4	4	3	30	5	4	5	2	5	4	5	2	5	4	41	151
23	4	2	5	4	5	5	4	1	4	1	35	4	4	5	3	4	4	3	5	2	2	36	5	4	5	2	4	4	5	2	5	41	5	5	3	2	5	3	5	5	5	3	41	153	
24	5	3	4	5	4	4	5	2	5	2	39	5	5	4	2	5	5	5	1	1	1	34	4	4	4	1	1	5	4	1	5	34	4	5	5	2	1	5	4	3	5	5	39	146	
25	4	5	5	4	5	5	4	1	1	3	37	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	38	2	5	4	5	4	5	4	4	4	42	5	4	4	3	5	4	5	3	4	2	39	156	
26	5	4	4	5	4	4	5	4	2	1	38	5	5	4	4	4	5	1	3	4	4	39	1	4	5	4	1	5	5	3	4	5	37	3	5	5	5	1	5	1	5	4	4	38	152
27	5	5	5	2	2	5	2	4	3	1	34	4	4	5	5	5	4	2	4	5	1	39	4	4	5	2	1	5	5	3	4	2	35	4	4	4	5	5	4	3	2	5	3	39	147
28	5	3	4	5	4	4	5	4	5	1	40	5	4	4	3	5	5	5	1	4	4	40	4	4	4	1	4	5	3	5	5	40	3	4	4	4	2	4	3	1	4	1	30	150	
29	5	4	5	5	2	4	5	5	1	3	39	4	4	5	3	5	4	2	1	4	3	34	5	5	5	3	1	4	5	5	4	41	3	5	4	1	5	4	1	4	5	4	36	150	
30	5	5	4	3	4	4	5	1	2	3	36	5	5	4	2	4	5	3	5	2	2	37	4	4	4	5	3	5	4	2	5	41	1	5	5	3	5	5	4	5	4	3	40	154	
31	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	39	4	5	5	4	4	4	2	3	5	5	43	5	5	5	4	4	4	5	3	4	43	2	4	4	4	2	4	5	5	5	5	40	163	
32	5	5	4	5	1	4	5	5	4	1	39	5	4	4	5	5	5	1	4	2	2	37	3	4	5	3	3	4	5	3	5	4	39	3	5	5	4	4	5	2	3	4	1	36	151
33	3	4	3	1	1	5	5	1	4	3	30	4	5	5	3	5	4	3	5	1	2	37	1	5	5	3	2	4	5	4	4	37	4	4	4	2	3	5	3	5	5	5	40	144	
34	4	1	4	5	4	4	5	5	1	3	36	5	5	4	2	4	5	4	2	3	1	35	2	4	4	4	4	5	4	5	5	42	5	4	5	1	2	3	1	4	4	5	34	147	
35	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	43	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	43	3	5	5	5	4	4	5	2	4	4	41	3	4	3	4	2	2	5	2	4	5	34	161
36	5	5	4	5	1	4	5	2	4	1	36	5	5	4	2	4	5	2	3	5	2	37	5	5	4	5	3	4	4	3	4	40	4	4	5	4	1	3	3	5	5	5	38	151	
37	5	4	4	4	2	5	4	3	3	4	38	4	5	5	3	5	5	4	5	4	3	43	5	4	4	2	2	5	3	4	5	39	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	40	160	
38	5	2	5	5	3	2	5	4	5	4	40	5	4	5	4	4	4	3	2	4	5	40	4	4	5	5	4	5	5	3	44	3	4	4	3	4	2	3	5	5	4	37	161		
39	4	1	4	4	5	5	4	5	5	4	41	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	42	5	5	4	4	1	4	3	5	4	38	2	5	2	2	2	1	1	2	1	1	19	140	
40	5	2	5	5	4	4	5	1	2	1	34	4	5	5	2	5	4	2	1	4	1	33	5	4	4	4	3	5	5	2	5	1	38	4	5	5	5	1	5	2	3	5	2	37	142
41	4	1	4	4	1	5	1	1	1	1	23	4	5	5	5	4	5	5	2	5	3	43	4	5	5	1	4	4	1	5	2	35	5	5	4	2	5	3	5	5	5	4	43	144	
42	4	4	5	4	1	5	4	5	1	2	35	1	4	4	2	3	1	1	1	1	1	19	4	5	4	5	4	3	5	4	2	3	39	4	4	5	2	5	4	5	2	4	1	36	129
43	1	4	1	3	1																																								



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022", cuyo autor es TORRES VALERA KIARA KATIUSKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA <b>DNI:</b> 43550877 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 17-01-2023 21:53:13

Código documento Trilce: TRI - 0522557