



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicios
públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023

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

AUTORA:

Gamarra Maguiña, Mariluz Aydee (orcid.org/0000-0003-0211-3861)

ASESORES:

Dr. Merino Núñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

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 Dios quien me dio la vida y me acompaña en cada paso. A mis padres quienes con sus sabias enseñanzas y amor sincero hacen de mí una mejor persona, a mis hermanos quienes con su ejemplo, esfuerzo y apoyo me motivan a cumplir todos mis objetivos y a realizar todos mis sueños.

Mariluz Aydee

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo por darme la oportunidad de aprender y ampliar mis conocimientos.

Al Dr. Mirko Merino Nuñez, quien con su asesoramiento hizo posible la culminación de la presente investigación.

A todos aquellos docentes que a lo largo de estos 18 meses compartieron sus experiencias y conocimientos contribuyendo así en mi formación profesional.

A mi familia y a mis amigos por confiar y creer en mí, apoyarme a pesar de la distancia.

Mariluz Aydee



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERINO NUÑEZ MIRKO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023", cuyo autor es GAMARRA MAGUIÑA MARILUZ AYDEE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 11 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO NUÑEZ MIRKO DNI: 16716799 ORCID: 0000-0002-8820-6382	Firmado electrónicamente por: MNUNEZMI el 11-08- 2023 22:15:14

Código documento Trilce: TRI - 0647896



ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GAMARRA MAGUIÑA MARILUZ AYDEE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARILUZ AYDEE GAMARRA MAGUIÑA DNI: 70783058 ORCID: 0000-0003-0211-3861	Firmado electrónicamente por: MGAMARRAMA94 el 11-08-2023 13:10:42

Código documento Trilce: TRI - 0647895

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Población de estudio; Gerencia de servicio públicos	13
Tabla 2 Muestra de estudio; Gerencia de servicio públicos	14
Tabla 3 Niveles para variable y dimensión	17
Tabla 4 Resultados descriptivos de Gestión Administrativa	18
Tabla 5 Resultados descriptivos de Calidad de Servicios públicos	19
Tabla 6 Planeación con calidad de servicios públicos	20
Tabla 7 Organización con calidad de servicios públicos	21
Tabla 8 Dirección con calidad de servicios públicos	22
Tabla 9 Relación entre el Control y calidad de servicios públicos	23
Tabla 10 Gestión administrativa con calidad de servicios públicos.	24

Resumen

La gestión administrativa es considerada como un grupo de procesos; que permite ordenar, distribuir trabajo, ejercer autoridad y manejo y control del recurso entre los trabajadores, y de esta forma alcanzar los objetivos de una institución. Por ende, el objetivo fue establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en un municipio provincial de Huaraz. El tipo de investigación asumida fue correlacional, con un diseño no experimental de nivel descriptivo. La muestra de trabajo estuvo constituida por 105 usuarios que han asistido a la Gerencia de Servicios Públicos. Los instrumentos utilizados para el recojo de datos son el cuestionario de encuesta para ambas variables. Como resultado alcanzado tenemos; 66,7% manifiestan que la gestión administrativa es regular y el 54,3% manifiestan que la calidad de servicio público es regular. El presente estudio concluye; que existe relación positiva muy fuerte y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la gerencia de servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2023.

Palabras Clave: *Gestión administrativa, servicio público y usuarios*

Abstract

Administrative management is considered as a group of processes; it allows to order, distribute work, exercise authority and resource management and control among workers, and thus achieve the objectives of an institution. therefore, the objective was to establish the relationship between administrative management and the quality of public service in a provincial municipality of Huaraz. The type of research assumed was correlational, with a non-experimental design of correlational level. The working sample consisted of 105 users who have attended the Public Services Management. The instruments used for data collection were the survey questionnaire for both variables. As a result, 66.7% stated that the administrative management is regular and 54.3% stated that the quality of public service is regular. This study concludes that there is a very strong and significant positive relationship between administrative management and the quality of public service in the management of public services in a provincial municipality of Huaraz, 2023.

Keywords: *Administrative management, public service and users*

I. INTRODUCCIÓN

Gestión administrativa (GA) es toda actividad que se realiza para la coordinación del esfuerzo de un grupo dentro de una institución, en ese sentido una adecuada gestión permite alcanzar objetivos planteados dentro de una institución, para ello los trabajadores deben de conocer y hacer uso de los procesos. Además, es necesario indicar que la administración dentro de una institución permite dirigir, orientar y controlar los recursos con eficiencia y eficacia, caso contrario no se puede alcanzar los objetivos planificados.

A nivel mundial la GA ha sufrido grandes cambios; como la presencia de la tecnología, los sistemas de comunicación, sin embargo, muchas empresas e instituciones siguen trabajando con una gestión administrativa tradicional y tienen miedo al cambio, ya que su gestión sigue siendo estática y no se han actualizado, razón por la cual existe dificultades en brindar un servicio de calidad en las instituciones y empresas. A nivel nacional, la gestión pública en nuestro país, si bien es cierto, no goza de un buen prestigio y actualmente se vive un ambiente político inestable que está afectando a los ciudadanos de las diferentes regiones. Hay que entender que hoy en día casi todas las empresas e instituciones son abiertas a la tecnología, y a los sistemas de información, sin embargo, existen instituciones muy poco actualizados a los sistemas del conocimiento, las empresas e instituciones no están dando importancia, pero la competencia crece cada día eso conlleva a dar calidad de servicio, y las instituciones no han entendido, he allí el problema con respecto a ofrecer un servicio de calidad que hay que darles a los clientes.

Existe una investigación realizada por Instituto Nacional de Estadística e Informaciones (2022) se encontró una tasa de desconfianza de una municipalidad provincial del 79,5% y de una municipalidad distrital es de 81,5%, centrándose exactamente la región Ancash el 50,4% de los pobladores opinaron que la gestión, tanto de gobierno regional y local es mala/muy mala. La estadística conlleva a identificar un problema relacionado a la deficiencia que existe en la GA municipal, en tal sentido se puede manifestar nuestro problema de investigación; deficiencia en la GA conlleva a la mala calidad de servicio al público en la gerencia de

servicios sociales de una municipalidad de Huaraz.

Esta realidad se confirma en la investigación realizada por Aliaga y Alcas, (2021), quienes hicieron un estudio sobre la GA y el servicio de calidad en la atención en un hospital nacional de Lima. Cuyo resultado fue; que existe deficiencias altas en la gestión administrativa en el hospital lo que conduce a afirmar que los servicios son deficientes. Asimismo, Cotrina (2022) determinó que existe una incidencia significativa entre la GA y la calidad de servicio del personal municipal Distrital de Yorongos. Es decir, a una buena gestión administrativa conduce a confirmar que existe servicio de calidad al usuario.

A las instituciones actualmente se les exige calidad de servicio como condición para una mejor atención al ciudadano, ya que ellos poseen los derechos al pagar por estos servicios públicos a través de los impuestos. Es por ello, que la Ley N.º 30057 de La Autoridad Nacional del Servicio Civil (2018) se encuentran designados en diferentes rangos y áreas dentro de una municipalidad, les falta preparación, no tienen conocimiento, ni mucho menos experiencia sobre temas de gestión ni gobernanza municipal, además son las personas a las que se le brinda más beneficios, mientras que los que de verdad lo necesitan no tiene ni siquiera estabilidad laboral.

En la gerencia de desarrollo social de una municipalidad de Huaraz se observa ciertas deficiencias como; escasos vehículos para cubrir el serenazgo, la mayoría de las cámaras de vigilancia no funcionan o falta personal para que pueda estar pendiente de esta área, los presupuesto designado para esta área no se distribuye equitativamente entre todos los servicios que se brindan a los ciudadanos, específicamente el área más afectada es la gerencia de servicios públicos y la seguridad ciudadana, que no reciben los materiales que necesitan y si lo solicitan a la gerencia de logística, se les proporciona bienes de baja calidad que posteriormente se malogran con facilidad, de la misma forma no se tiene el presupuesto para mantenimiento de dichos equipos y eso genera la acumulación de los mismos, en los depósitos municipales.

Por ende, teniendo en cuenta la realidad problemática, fue necesario plantear el problema general de la siguiente manera: ¿Cómo es la relación que existe entre

la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023? Y como problemas específicos: ¿Cómo es la relación entre la planeación con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023?, ¿Cómo es la relación entre la organización con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023?, ¿Cómo es la relación entre la dirección con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023?, ¿Cómo es la relación entre el control con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023?

La presente investigación tuvo justificación social, ya que el aporte científico que brinde tendrá gran impacto en los servicios públicos municipales, porque generará el desarrollo dentro de la jurisdicción de la ciudad, de tal modo, se elevará la calidad de vida del ciudadano y por lo tanto crecerá la aceptación hacia los nuevos gobernantes. Por otro lado, también posee justificación teórica, fundada en investigaciones actuales, las mismas que han desarrollado alternativas científicas que generan conocimientos para reflexionar y debatir, confrontando teorías y contrastando resultados obtenidos. Además, tuvo justificación práctica ya que la investigación tiene el propósito de solucionar la problemática que viene atravesando las municipalidades en Huaraz, mejorando sus deficiencias por medio de estrategias basadas en la gestión administrativa, adoptando medidas y acciones orientadas a contribuir en la toma de decisiones y en la eficiencia de la gestión a cargo. También, se consideró como objetivo general: Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en un municipio provincial de Huaraz, 2023. En cuanto a los objetivos específicos tenemos: Identificar la relación entre la planeación con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023; Identificar la relación entre la organización con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023; Identificar la relación entre la dirección con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023; Identificar la relación entre el control con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023. En cuanto a la hipótesis general de la investigación H_1 : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar sustento teóricamente el presente estudio se han considerado algunos antecedentes de estudio de carácter internacional. Entre ellas tenemos a Morales y Paredes (2020), quienes han realizado una investigación sobre GA y calidad de servicio en una IES de Ambato - 2020. Fue una investigación de carácter cuantitativo de nivel correlacional, para recoger los datos hizo uso de una encuesta. Alcanzando un resultado; que la GA se asocia de forma significativa con la calidad de servicio, así confirma el resultado de la correlación de $R_s = 0,898$ en la muestra total. Y concluye; a una buena GA existe una incidencia directa en la calidad de servicio.

Otra investigación realizada por Ulloa (2022) en la ciudad de Guayaquil, quien formula la finalidad de determinar la incidencia entre la GA y compromiso del personal de una empresa privada de Guayaquil, fue de diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 66 participantes, se aplicó un cuestionario de encuesta, alcanzando una conclusión; incidencia positiva muy alta entre la GA y el compromiso organizacional entre sus colaboradores de las empresas privada de Guayaquil.

Entre los antecedentes a nivel nacional que sustentan como antecedente de nuestra investigación podemos citar a Vergaray (2022), quien formuló un objetivo; determinar el nivel en virtud de la GA y compromiso del personal municipal Distrital de San Isidro. El estudio fue de carácter no experimental de tipo descriptivo correlacional. Para recoger información y los datos se aplicó un cuestionario de encuesta de tipo Likert a 30 participantes y concluye; que si existe incidencia de la GA y el compromiso organizacional entre los trabajadores.

De igual manera, Córdova y Vargas (2021), plantearon un objetivo; determinar la incidencia de la GA y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa. El método usado fue; enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional-transversal, se trabajó con 40 trabajadores como muestra entre funcionarios y trabajadores, a ellos se aplicó un cuestionario de encuesta, cuyo resultado fue; que sí hay incidencia significativa entre GA y calidad de servicio ($p < 0.01$, $R_s = 0.550$) en grado moderado, y concluye; si se mejora la GA, aumenta la calidad

de servicio en la oficina de coordinación logística de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Del mismo modo, Martínez y Mansilla (2022) formulan un objetivo de investigación; determinar la incidencia entre la GA y la calidad de servicio en la UGEL Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021. El diseño fue diseño correlacional, con una muestra de 120 trabajadores, para recoger datos se ha utilizado el cuestionario de encuesta. Donde se concluye; que, la incidencia entre la planeación y la calidad de servicio fue de 0.416, la cual implica; a mejor planificación de la GA mejor calidad de servicio en la UGEL de Vilcas Huamán.

Otro trabajo de investigación realizado por Perales y Ochoa (2018), quien realiza una investigación en la ciudad de Ica, quien formula un objetivo: determinar la incidencia entre “GA con la calidad de servicios públicos municipales provinciales de Ica”. Realizó una investigación de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional. La muestra quedó constituida por 50 trabajadores. Para recolectar datos se elaboró un cuestionario, y cuyo resultado se reflejó en $R_s = 0,836$, lo que implica; a mejor GA, mejor calidad en los servicios públicos de la municipalidad de Ica.

Igualmente, Pedraza (2021) realizó un estudio con la finalidad de determinar la incidencia entre la GA con la calidad de servicios públicos municipales Distrital Carmen de la Legua, 2020. Desarrollada mediante una metodología no experimental, correlacional, con 51 trabajadores como muestra. Los resultados evidenciaron que existe una incidencia de manera significativa con la calidad de servicios públicos, con un $R_s = 0,773$ y un Pvalor de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Por otro lado, Tejeda y Baca (2021), en su tesis formula un objetivo identificar la incidencia entre la GA y la satisfacción del usuario municipal Provincial de Casma. Metodológicamente fue cuantitativa, no experimental y correlacional, con 80 colaboradores como muestra. Los resultados mostraron que la GA tiene una incidencia muy significativa ($p < 0.01$, $R_s = 0,608$) con la satisfacción del usuario.

En primera instancia es necesario conceptualizar y caracterizar teóricamente la gestión administrativa. Según Ruiz (2000), considera que la GA es considerada

como el grupo de acciones a través del cual la alta gerencia desarrolla sus tareas, mediante el cumplimiento del proceso administrativo, tales como la planeación, organización, dirección, coordinación y control. Lo que implica, que esas acciones se ejecutan para lograr objetivos institucionales de forma efectiva y con gran ventaja competitiva (Lebowitz, 2019).

Según Chiavenato (2008) manifiesta que la GA son un grupo de procesos; que permite ordenar, distribuir trabajo, ejercer autoridad y manejo y control del recurso entre los trabajadores, y de esta forma alcanzar los objetivos y los propósitos de una institución. Cuando no existe ese orden, disciplina, autoridad y compromiso dentro de la institucionalidad lo que pasa es que las calidades de servicio al público son deficientes.

La primera dimensión de la GA es la Planificación, que no es otra cosa que ese conjunto de doctrinas y técnicas que definen los objetivos y detallan los planes necesarios, las metas a alcanzarse dentro de una institución (Benites y Sagástegui, 2023). Según Koontz (2016), está, comprende las diversas actividades donde se plasman objetivos y metas, de un negocio, asimismo, se realizan los planes gerenciales, para la coordinación de actividades y poder fusionarlas.

Planificación o planeación se constituye como la primera función de gestión porque subyace a las demás pues define las metas a alcanzar primero y lo que se debe hacer para lograrlas. Por lo tanto, es un modelo teórico para futuras actividades (Bautista y Delgado, 2020). Esto inicia con la definición de sus metas y el detalle del plan para lograrlos de forma eficiente. La planificación es establecer propósitos y elegir de antemano las mejores acciones para alcanzarlos, es decir, adónde ir, qué hacer, cuándo, cómo y en qué orden (Chiavenato, 2019).

La segunda dimensión es la organización, se entiende la organización como un proceso de acordar o estructurar el trabajo para cumplir metas y alcanzar objetivos (Oseda et al., 2019). La organización también debe de ser entendida como proceso de estructuración de tarea y acuerdo de coordinar recursos de manejar recursos, mantener costos y productos dentro de la institución (Carrión et al., 2022). Según Koontz et al. (2016), es el proceso que se basa en ordenar, distribuir,

autoridad y recursos entre el personal de un negocio para lograr las metas organizacionales deseadas. Por lo tanto, se necesitan diferentes estructuras para lograr diferentes objetivos.

Chiavenato (2019) conceptualiza a las organizaciones como funciones administrativas. Siendo así como, "organización" se refiere a la organización, estructuración e integración de los recursos e instituciones que intervienen en la gestión de una organización, así como el establecimiento del poder y las relaciones entre ellos.

La tercera dimensión es la dirección, la cual se entiende como proceso de entrenamiento y motivación dentro de la institución de trabajo. La dirección es la función gerencial de la institución, mediante la cual se relación administrativamente a los subordinados, creando ambiente adecuado y logrando mayor productividad dentro de la institución (Carazas et al., 2023). Además, la dirección debe ser entendida como ayuda a las relaciones humanas y convertir en líder a los trabajadores para que realicen cambios e innovaciones (Åge, 2022). Según Koontz et al. (2016), tiene un impacto en la capacidad de los individuos para contribuir a las metas del grupo y del negocio. Implica dirigir, persuadir e inspirar a los trabajadores para que completen tareas cruciales. El liderazgo implica comunicación, colaboración, trabajo en equipo y motivación.

La dirección; una vez que se haya decidido por la planificación y la organización, todo lo que queda es asegurarse de que todo va y va. Este es el papel de la dirección: gestionar y dinamizar la empresa. La gobernanza es acción, desempeño y está estrechamente relacionada con los roles de los ciudadanos y los líderes (Chiavenato, 2019).

La última dimensión es el control, que se entiende como un proceso de búsqueda de asegurar que la empresa o la institución siga un camino que se ha planteado, como un proceso de uso correcto de recursos disponibles para que se logren metas y objetivos dentro de la institución, su propósito es la auditoría para asegurar resultados de carácter significativo (Chiavenato, 2019). Además, es necesario indicar que el control está relacionado con los procedimientos para asegurar las acciones tomadas, estén acordes a lo planificado, ya que se relaciona

estrechamente con esa dimensión (Mayta et al., 2023). El propósito de la revisión es asegurar que los resultados de la planificación, organización y dirección se acerquen lo más posible a las metas previamente establecidas. La base del control es verificar que las actividades alcancen los propósitos previstos (Vásquez, 2021).

La segunda variable del presente estudio es la calidad de los servicios públicos. La calidad debe ser entendida como el logro de satisfacción del cliente o usuario que la institución brinda, la cual va a permitir que la institución o el organismo sea competitivo y que beneficie al usuario (Martynushkin y Konkina, 2020). Entonces, es el conjunto de actitudes formadas en un tiempo determinado para el desempeño de una empresa. La calidad de servicio permite alcanzar éxitos en el servicio de una entidad como son los Municipios. Por tanto, es el juicio global que tiene el cliente acerca del servicio de calidad o excelencia que brinda la entidad como producto de su comparación y sus percepciones respecto al servicio que brinda la entidad (Li y Shang, 2020).

Según Vera y Trujillo (2018), la calidad de servicio se considera como un pilar fundamental que enfatiza directamente la fidelización de los clientes cuando utilizan los bienes o servicios de la empresa, asegurando así la existencia de resultados positivos mediante la realización de mediciones que evalúen los parámetros de fidelización del cliente, deseo de compra de un bien o servicio.

Mientras Mora y Contreras (2011) manifiesta que no se basa en el precio o la calidad de un bien o servicio, sino en la interacción y la retroalimentación del consumidor. La calidad se respeta cuando los clientes generan compromiso y lealtad con una institución que les brinda bienes o servicios y son fieles al consumo, por lo que los funcionarios de la institución necesitan responder a la demanda, responder en forma correcta y oportuna y garantizar la calidad de los servicios (Blåka et al., 2023).

Por lo tanto, la calidad de servicio debe entenderse como manifiesta Motto y Fernández (2014), un proceso de gestión empresarial cuyo objetivo principal es permitir que una empresa u organización entregue de manera eficaz y eficiente los bienes o servicios que proporciona a satisfacción del cliente mediante la optimización y automatización de los recursos, las personas y la infraestructura

involucrada en el proceso a nivel económico.

La calidad de servicios está dimensionada en cuatro: seguridad, confiabilidad, empatía y tangibilidad: La seguridad es entendida como el sentimiento que tiene el cliente o usuario de sentirse protegidos en sus actividades, en sus interacciones, transacciones que realiza mediante el servicio. Ello implica que los clientes asisten con mayor frecuencia a lugares donde sienten seguridad y comodidad. Para ello es necesario cumplir con requisitos legales que proveen riesgos y accidentes en la actividad y servicio, todos los elementos constructivos deben estar adecuadamente señalados y el trato al cliente debe iniciarse escuchando al cliente y ser abierto a los comentarios (Masiya et al., 2019).

La segunda dimensión es la confiabilidad, la cual significa que la institución muestra habilidad para accionar su servicio de forma adecuada y pertinente. Es decir, La capacidad de entregar el servicio prometido es confiabilidad la institución con formalidad y exactitud frente a los clientes o consumidores (Alam y Mondal, 2019). Según Cabanillas (2021), manifiesta, que, para dar confiabilidad al cliente es necesario dar confianza al cliente, donde la institución debe ser transparente con los errores. Hay que entender, que construir confianza no se crea por única vez, sino que se debe demostrar cada vez a los clientes, pues su construcción requiere esfuerzo y vigilancia constante.

Otra de las dimensiones está relacionada a la empatía, que es la capacidad de colocarse de manera voluntaria en el lugar del usuario o cliente, con el objetivo de atenderlo, de comprender sus necesidades, de ofrecer soluciones y satisfacer sus expectativas. La empatía en el servicio al cliente es una herramienta para comprender necesidades, para ayudar y encaminar hacia la satisfacción del producto o servicio recibido por la institución (Kjerkol et al., 2021).

Hay que entender además como la capacidad de interacción con el usuario, para que se construya una relación y se sientan escuchados, comprendidos y sobre todo respetados. Por lo tanto, la empatía permite comprender mejor a los usuarios, solucionar problemas, ganar confianza y predecir sus reacciones de los usuarios o clientes. Según Moreno (2021), la empatía se basa en entender y compartir sentimientos de otras personas, es el acto de ponerse en lugar de los demás. En

el servicio del cliente, es la capacidad de tener una interacción con un cliente.

Con respecto a la cuarta dimensión se refiere a la tangibilidad, la cual es la apariencia de las instalaciones del equipo, del personal y los instrumentos y materiales de comunicación (Benito et al., 2021). Las mejores formas de tangibilidad los servicios tienen que ver con empaquetar o nominar, para entender y diferencias por parte del cliente, así por ejemplo entregar un kit de bienvenida con información; dar poderosa identidad visual, es necesario hacer uso de imágenes para que piensen a la hora de visualizar, que genere empatía agrado, puede ser avisos, fotos o imágenes orientadoras; además debe mostrar atracción, decoración, diseño (Rivera, 2019). Las oficinas tienen que ser tangibles que representen un servicio, donde las oficinas envíen mensajes y transmitan experiencias y expectativas. Y por último los servicios de calidad con respecto a la tangibilidad es mostrar éxitos, una empresa o una institución muestra éxitos con sus productos o servicios concretos en los clientes (Kvamme et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

III.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

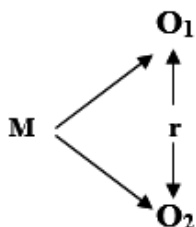
El estudio que se asume desarrollar es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo. Según Hernández et al. (2018), busca brindar una solución a una problemática social en un determinado territorio.

Este tipo de investigación busca cuantificar la fuerza de la asociación entre dos o más ideas o variables. (p. 72)

3.1.2 Diseño de la investigación:

El diseño pertinente para esta investigación se ha considerado el diseño no experimental correlacional descriptiva, porque evaluará una posible relación entre dos variables y utilizará métodos estadísticos para estimar dicha relación (Hernández et al., 2018)

Se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra

V1: Observación de la variable 1

V2: Observación de la variable 2

r: relación de las variables

III.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual. - Ruiz (2000), considera que GA es un conjunto de acciones mediante las cuales los administradores realizan sus acciones, completando las etapas del proceso de gestión. planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Definición operacional. – Tejada (2019), La GA está constituida por el proceso administrativo como las cuatro funciones básicas del administrador: planear, organizar, dirigir y controlar. Y cuando se les analiza por separado, estas constituyen lo que se conoce como funciones administrativas.

Dimensiones

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Variable 2: Calidad de servicios públicos

Definición conceptual. - Motto y Fernández (2014), proceso de gestión empresarial, cuyo objetivo principal es permitir que una institución u organización entregue de manera eficaz y eficiente los bienes o servicios que brinda con la finalidad de alcanzar la satisfacción del cliente a través de la optimización y automatización de los recursos involucrados en el proceso a nivel financiero, recursos humanos e infraestructura.

Definición operacional. - García (2022), La calidad del servicio público será medida a través de sus cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Dimensiones

- Seguridad
- Confiabilidad
- Empatía
- Tangibilidad

III.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población.

La población que se ha considerado en el presente estudio estará constituida por todos los funcionarios y colaboradores de la Gerencia de Servicios Públicos municipales de la provincia de Huaraz en un numeral de 227 trabajadores. Según Pacori (2019), la población es un grupo de personas, cosas o medidas observables que están identificadas y restringidas por un conjunto común de rasgos en un lugar y tiempo específicos. (p. 282). La población del presente estudio está distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de estudio; Gerencia de servicio públicos

Subgerencias	N° de usuarios
Seguridad ciudadana	95
Comercialización	50
Ecología	82
TOTAL	227

Nota: CAP de una municipalidad de Huaraz.

Inclusión. - En el presente proceso de selección de la población de nuestra investigación se incluye: a los trabajadores de ambos sexos, se incluye a trabajadores menores de 60 años, que tengan instrucción a partir de nivel secundario.

Exclusión. - Para el desarrollo del presente estudio se ha considerado excluir a la población con las siguientes características; trabajadores que no son de la Gerencia de Desarrollo Social, trabajadores con menos de 5to año de instrucción y trabajadores contratados menores de 3 meses.

3.3.2. Muestra:

La muestra de estudio estará constituida por los funcionarios y trabajadores de la gerencia de servicios públicos en un numeral de 105 funcionarios y trabajadores. Según Pacori (2019), la muestra de estudio es un miembro de la población en estudio que sirve como representante de la población o un subconjunto de sus componentes. (p. 284). La muestra de estudio se ha seleccionado mediante las técnicas de muestreo no probabilístico por cuotas a interés de la investigadora. La unidad de análisis será un usuario del área de estudio.

Tabla 2

Muestra de estudio; Gerencia de servicio públicos

Subgerencias	N° de usuarios según las sub-Gerencia de Servicios Públicos
Seguridad ciudadana	50
Comercialización	20
Ecología	35
TOTAL	105

Nota: CAP de la Municipalidad de Huaraz.

III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas. Las técnicas que se harán uso para la recolección de datos de la variable GA es un cuestionario de encuesta. Para la calidad de servicio público también se hará uso de la técnica de la encuesta.

Instrumentos. Los instrumentos que se harán uso para recolectar los datos para la gestión administrativa fue cuestionario de encuesta que constó de 31 ítems; para la dimensión planificación se ha considerado 08 ítems, organización 11 ítems, dirección 08 ítems, y para la dimensión control 04 ítems; las alternativas posibles que se han considerado como respuesta son; Nunca, A veces y Siempre. Para observar la validez del cuestionario de encuesta se ha recurrido a la técnica de Juicio de expertos, en esta oportunidad tres expertos han validado el cuestionario, alcanzando la viabilidad para su aplicación en

opinión de los expertos. El tiempo de aplicación del instrumento fue de una hora, ya que la aplicación se trabajó en grupos. Con respecto a la fiabilidad, se ha aplicado el Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,897 de puntuación, lo que significa, que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad para su aplicación.

Para el caso de la calidad de servicio se empleó un cuestionario de encuesta que consta de 23 ítems; para la dimensión seguridad con 06 ítems, para la dimensión confiabilidad 05 ítems, empatía 06 ítems y para la dimensión tangibilidad 06 ítems, las respuestas posibles en dicho cuestionario son; nunca, a veces y siempre. Ambos cuestionarios se han elaborado considerando las dimensiones y los indicadores al estilo Likert. Para observar la validez del instrumento se ha trabajado a través del juicio de expertos, para ello tres expertos han validado nuestro cuestionario cuyo resultado fue la viabilidad para su aplicación. Para observar la confiabilidad de los constructos del cuestionario se ha aplicado la técnica estadística de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 856 de puntuación, lo que implica que es muy confiable para su aplicación.

III.5. Procedimientos

Para la recopilación de los datos se ha tenido en cuenta el siguiente procedimiento: una vez elaborado el instrumento, se ha procedido a validar por medio de la técnica de juicio de expertos, quienes han validado el instrumento, quienes en mayoría manifiesta que es aplicable nuestro instrumento, seguidamente se ha de aplicar dichos instrumentos considerando los siguientes pasos; proceso de sensibilización y orientar de cómo se va a aplicar, posteriormente se pasará a aplicar de manera grupal a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social. Una vez aplicados los hallazgos se procederá a tratar.

III.6. Método de análisis de datos

Los métodos a los que se sometieron los resultados son los siguientes

Selección y ordenamiento de los datos

Elaboración de la sabana de datos en Excel, considerando las variables, sus dimensiones y los datos respectivos.

Posteriormente se elevan los datos del programa Excel al programa Spss 25 para su tratamiento: tabulación, graficación y el análisis e interpretación de los datos observando nuestros objetivos planteados en el presente trabajo de investigación.

A continuación, se pasa a demostrar las hipótesis de la investigación, para la cual se aplica la técnica estadística de alfa de Cronbach para observar la fiabilidad y la prueba de normalidad para definir el tipo de estadígrafo para la comprobación de la hipótesis. Y finalmente se aplicó el estadígrafo correspondiente, en esta oportunidad se ha hará uso del estadígrafo descriptivo de Rho de Spearman, ya que los resultados de la prueba de normalidad han resultado ser no paramétrica.

III.7. Aspectos éticos

Miles y Huberman (1994), proponen principios para educar el proceso de investigación a fin de comprender las capacidades de los investigadores y tomar las precauciones necesarias con respecto al daño, el riesgo, el consentimiento, la privacidad, la confidencialidad, etc. Los investigadores deben tener en cuenta los siguientes principios éticos al realizar una investigación.: Un primer principio es la privacidad y la confiabilidad, lo que significa que el investigador tiene derecho de elegir la información de acuerdo con la circunstancia y de acuerdo con el tipo de investigación que asume. Otro de los principios éticos es la autonomía que debe de manejar el investigador con respecto a la selección de los participantes de la investigación. Además, el investigador tiene la obligación y el compromiso de explicar de manera clara los propósitos, procedimientos, riesgos y beneficios de la investigación. Y por último el investigador tiene que asumir disciplinadamente las normas internas de la Universidad y el APA para la redacción científica del informe de tesis, para fortalecer la cuestión lógica, epistémica y metodológica de la investigación.

IV.RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En este apartado se presentan los resultados del estudio, para ello se han establecido los niveles de valoración para cada variable y dimensión. A continuación, se muestran los resultados alcanzados:

Tabla 3

Niveles para variable y dimensión

N° de preguntas	Variables y dimensiones	Niveles y rango		
		Malo	Regular	Bueno
31	Gestión administrativa	0 - 31	32 - 62	63 - 93
08	Planeación	0 - 8	9 - 16	17 - 24
11	Organización	0 - 11	12 - 22	23 - 33
08	Dirección	0 - 8	9 - 16	17 - 24
04	Control	0 - 4	5 - 8	9 - 12
23	Calidad de servicios públicos	0 - 23	24 - 46	47 - 69
6	Seguridad	0 - 6	7 - 12	13 - 18
5	Confiabilidad	0 - 5	6 - 10	11 - 15
6	Empatía	0 - 6	7 - 12	13 - 18
6	Tangibilidad	0 - 6	7 - 12	13 - 18

Nota: bases de datos de la investigación

Los niveles de valoración y los rangos establecidos en la tabla han sido contrastados con los resultados de los instrumentos de investigación en cada una de las unidades de análisis correspondientes.

Tabla 4*Resultados descriptivos de Gestión Administrativa*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	--	--
Regular	70	66,7
Bueno	35	33,3
Total	105	100,0

Nota: Base de datos de la investigación.

Los resultados de la tabla 4, nos muestra los siguientes resultados: el 66,7% de los encuestados manifiestan que la GA es regular. El 33,3% manifiestan que dicha gestión es buena. Lo que significa, que gran parte mencionan que la GA en un Municipio de Huaraz es regular con respecto a su planificación, su organización, su dirección y control. Es decir, que la gestión administrativa se encamina de manera regular con respecto a sus objetivos y planes, regularmente se viene estructurando y manejando sus recursos humanos, económicos y materiales. Y regularmente se viene se viene gestionando y dinamizando la institucionalidad con respecto a su dirección y el logro de metas de la municipalidad.

Tabla 5*Resultados descriptivos de Calidad de Servicios públicos*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	--	--
Regular	57	54,3
Bueno	48	45,7
Total	105	100,0

Nota: Base de datos de la investigación.

La tabla 5, muestra que el 54,3% manifiestan que la calidad de servicio público dentro del municipio de Huaraz es regular. Mientras, el 45,7% de los mismos encuestados indican que dichos servicios son buenos en la Municipalidad. Lo que implica, que la gran parte manifiestan que la calidad de los servicios públicos es regular. Por tanto, es regular con respecto a la satisfacción del usuario, en tal sentido los juicios que manejan los usuarios con respecto a la calidad de servicio es regular teniendo en cuenta la seguridad, la confiabilidad, la empatía y la tangibilidad.

4.2. Resultados de Análisis inferencial

Para el desarrollo y el análisis inferenciales se ha acudido a la comprobación de la prueba de normalidad la cual ha sido menor que 0.05, la cual nos conduce a confirmar que nos ubicamos dentro de una distribución no paramétrica, en tal sentido se ha de utilizar la prueba de correlación Rho de Spearman (R_s)

4.2.1. Resultados de las correlaciones

Tabla 6

Planeación con calidad de servicios públicos

		D1 de la V1: Planeación	V2: Calidad de servicios públicos
D1 de la V1:	R_s	1,000	,576**
Planeación	Sig.	.	,000
	N	105	105
V2: Calidad de servicios públicos	R_s	,576**	1,000
	Sig.	,000	.
	N	105	105

Los resultados de la tabla de correlación entre la GA en la dimensión Planeación y la calidad de servicios público la correlación es positiva considerable directa y significativa. Lo que implica, que la definición de objetivo, planes, política y estrategias de la gerencia de los servicios públicos permiten medianamente con el logro de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de servicios.

Tabla 7*Organización con calidad de servicios públicos*

		D2 de la V1: Organización	V2: Calidad de servicios públicos
D2 de la V1:	R _s	1,000	,608**
Organización	Sig.	.	,000
	N	105	105
V2: Calidad de servicios públicos	R _s	,608**	1,000
	Sig.	,000	.
	N	105	105

Los resultados de la tabla de correlación entre la gestión administrativa en la Organización y la calidad de servicios público la correlación es positiva considerable directa y significativa. Lo que significa que la GA en la dimensión de organización en la Gerencia de servicios públicos del municipio de Huaraz; el manejo, la estructuración, la coordinación y la integración de las tareas y los recursos dentro de la institución permiten una relación promedio con respecto a la satisfacción de servicios públicos por los usuarios.

Tabla 8*Dirección con calidad de servicios públicos*

		D3 de la V1: Dirección		V2: Calidad de servicios públicos
D3 de la	R _s	1,000		,642**
V1:	Sig.	.		,000
Dirección	N	105		105
V2: Calidad	R _s	,642**		1,000
de servicios	Sig.	,000		.
públicos	N	105		105

Los resultados de la tabla de correlación entre la GA en la dirección y la calidad de servicios públicos son positiva, considerable directa y significativa. Lo que implica, que la GA en la dimensión de Dirección en la gerencia de servicios públicos del municipio de Huaraz es regular, porque la orientación, la guía, el entrenamiento, de ayuda y la gestión para el logro de metas dentro de esta dirección regularmente satisfacen a los usuarios.

Tabla 9*Relación entre el Control y calidad de servicios públicos*

		D4 de la V1: Control	V2: Calidad de servicios públicos
D4 de la V1:	R _s	1,000	,277**
Control	Sig.	.	,004
	N	105	105
V2: Calidad de servicios públicos	R _s	,277**	1,000
	Sig.	,004	.
	N	105	105

Los resultados de la tabla de correlación entre la GA del control y la calidad de servicios públicos son positiva media, directa y significativa. Demostrando, que los encuestados afirman que la GA con respecto al uso de mecanismos y la auditoría respectiva regularmente permiten lograr la satisfacción de los usuarios.

Tabla 10*Gestión administrativa con calidad de servicios públicos.*

		V1: Gestión Administrativa	V2: Calidad de servicio público
V1: Gestión	R _s	1,000	,716**
Administrativa	Sig.	.	,000
	N	105	105
V2: Calidad	R _s	,716**	1,000
de servicio	Sig.	,000	.
público	N	105	105

Los resultados de la tabla de correlación entre la GA y la calidad de servicios públicos en la Gerencia de servicios públicos del municipio de Huaraz es una relación positiva muy fuerte, directa y significativa. Demostrando que ese conjunto de doctrinas, técnicas y consecuencias de la GA permiten buenamente el logro de satisfacción a los usuarios demostrando seguridad, confianza, empatía y tangibilidad en los usuarios.

V. DISCUSIÓN

Para el desarrollo del presente estudio se ha formulado un objetivo general que oriente el presente estudio; Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en un municipio provincial de Huaraz, 2023. Con la orientación del objetivo señalado se ha alcanzado los siguientes resultados: el 66,7% de los encuestados manifiestan que la GA es regular. El 33,3% manifiestan que dicha gestión es Buena. Lo que significa, que gran parte mencionan que la GA en el Municipio de Huaraz es regular con respecto a su planificación, su organización, su dirección y control. Es decir, que la gestión administrativa se encamina de manera regular con respecto a sus objetivos y planes, regularmente se viene estructurando y manejando sus recursos humanos, económicos y materiales. Asimismo, el 54,3% manifiestan que la calidad de servicio público dentro del municipio de Huaraz es regular. Mientras, el 45,7% de los mismos encuestados indican que dichos servicios son buenos en la Municipalidad. Lo que implica, que la gran parte manifiestan que la calidad de los servicios públicos es regular. Los resultados de la tabla de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Gerencia de servicios públicos en la Municipalidad de Huaraz es una correlación positiva muy fuerte, directa y significativa.

Los resultados se contrastan con Morales y Paredes (2020), quienes alcanzaron un resultado; que la GA se asocia de forma significativa con la calidad de servicio, así confirma el resultado de la correlación de $R_s = 0,898$ en la muestra total. y concluye; a una buena GA existe una incidencia directa en la calidad de servicio. También, Córdova y Vargas (2021), su resultado fue; que sí hay incidencia significativa entre GA y calidad de servicio ($p < 0.01$, $R_s = 0.550$) en grado moderado, y concluye; si se mejora la GA, aumenta la calidad de servicio en la oficina de coordinación logística de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Teniendo en cuenta primer objetivo específico: Identificar la relación entre la Planeación con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023, considerando que la planificación es establecer propósitos y elegir de antemano las mejores acciones para alcanzarlos, es decir, adónde ir, qué hacer, cuándo, cómo y en qué orden (Chiavenato, 2019). En la tabla de correlación entre

la GA en la dimensión Planeación y la calidad de servicios público la correlación es positiva considerable directa y significativa. Lo que implica, que la definición de objetivo, planes, política y estrategias de la gerencia de los servicios públicos permiten medianamente con el logro de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de servicios.

Teniendo similitud con los resultados de Martínez y Mansilla (2022) quienes encontraron que, la incidencia entre la planeación y la calidad de servicio fue de 0.416, la cual implica; a mejor planificación de la GA mejor calidad de servicio en la UGEL de Vilcas Huamán. y Perales y Ochoa (2018), encontraron como resultado se reflejó $R_s = 0,836$, lo que implica; a mejor GA, mejor calidad en los servicios públicos de la municipalidad de Ica.

Considerando al segundo objetivo específico: Identificar la relación entre la Organización con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023; teniendo en cuenta que según Koontz et al. (2016), es el proceso que se basa en ordenar, distribuir, autoridad y recursos entre el personal de un negocio para lograr las metas organizacionales deseadas. Por lo tanto, se necesitan diferentes estructuras para lograr diferentes objetivos. En la tabla de correlación entre la gestión administrativa en la Organización y la calidad de servicios público la correlación es positiva considerable directa y significativa. Lo que significa que la GA en la dimensión de organización en la Gerencia de servicios públicos del municipio de Huaraz; el manejo, la estructuración, la coordinación y la integración de las tareas y los recursos dentro de la institución permiten una relación promedia con respecto a la satisfacción de servicios públicos por los usuarios. Guardando cierta relación con Pedraza (2021) quien evidenció que existe una incidencia de manera significativa con la calidad de servicios públicos, con un $R_s = 0,773$ y un Pvalor de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Basándose en el tercer objetivo específico: Identificar la relación entre la Dirección con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023; Según Koontz et al. (2016), tiene un impacto en la capacidad de los individuos para contribuir a las metas del grupo y del negocio. Implica dirigir, persuadir e inspirar a los trabajadores para que completen tareas cruciales. El liderazgo implica comunicación, colaboración, trabajo en equipo y motivación. En la tabla de

correlación entre la GA en la dirección y la calidad de servicios público son positiva considerable directa y significativa. Lo que implica, que la GA en la dimensión de Dirección en la gerencia de servicios públicos del municipio de Huaraz es regular, porque la orientación, la guía, el entrenamiento, de ayuda y la gestión para el logro de metas dentro de esta dirección regularmente satisfacen lo que reciben los usuarios.

Por su parte, Vergaray (2022), quien formuló un objetivo; determinar el nivel en virtud de la GA y compromiso del personal municipal Distrital de San Isidro. El estudio fue de carácter no experimental de tipo descriptivo correlacional. Para recoger información y los datos se aplicó un cuestionario de encuesta de tipo Likert a 30 participantes y concluye; que si existe incidencia de la GA y el compromiso organizacional entre los trabajadores

Finalmente, con el cuarto objetivo específico: Identificar la relación entre la Control con la calidad de los servicios públicos en un municipio provincial de Huaraz, 2023; que se entiende como un proceso de búsqueda de asegurar que la empresa o la institución siga un camino que se ha planteado, como un proceso de uso correcto de recursos disponibles para que se logren metas y objetivos dentro de la institución, su propósito es la auditoría para asegurar resultados de carácter significativo (Chiavenato, 2019). En la tabla de correlación entre la GA del Control y la calidad de servicios público es positiva media, directa y significativa. Demostrando, que los encuestados afirman que la GA con respecto al uso de mecanismos y la auditoría respectiva regularmente permiten lograr la satisfacción de los usuarios.

Contrastando con Tejeda y Baca (2021), en su tesis los resultados mostraron que la GA tiene una incidencia muy significativa ($p < 0.01$, $R_s = 0,608$) con la satisfacción del usuario. Asimismo, Ulloa (2022) en la ciudad de Guayaquil, encontró una incidencia positiva muy alta entre la GA y el compromiso organizacional entre sus colaboradores de las empresas privadas de Guayaquil.

VI.CONCLUSIONES

1. Se determinó una relación positiva muy fuerte y significativa entre la GA y la calidad del servicio público del municipio de Huaraz ($R_s=0.716$, $Pvalor=0.000$), lo que significó que si la gerencia municipal emplea mejores estrategias de GA entonces los usuarios podrán percibir una mejor calidad en sus servicios.
2. Se identificó una relación positiva considerable, directa y significativa entre la planificación y la calidad del servicio público del municipio de Huaraz ($R_s=0.576$, $Pvalor=0.000$), lo que significó que si la gerencia municipal emplea mejores estrategias de planificación entonces los usuarios podrán percibir una mejor calidad en sus servicios.
3. Se identificó una relación positiva considerable, directa y significativa entre la organización y la calidad del servicio público del municipio de Huaraz ($R_s=0.608$, $Pvalor=0.000$), lo que significó que si la gerencia municipal emplea mejores estrategias de organización entonces los usuarios podrán percibir una mejor calidad en sus servicios.
4. Se identificó una relación positiva considerable, directa y significativa entre la dirección y la calidad del servicio público del municipio de Huaraz ($R_s=0.608$, $Pvalor=0.000$), lo que significó que si la gerencia municipal emplea mejores estrategias de dirección entonces los usuarios podrán percibir una mejor calidad en sus servicios.
5. Se identificó una relación positiva considerable, directa y significativa entre el control y la calidad del servicio público del municipio de Huaraz ($R_s=0.277$, $Pvalor=0.004$), lo que significó que si la gerencia municipal emplea mejores estrategias de control entonces los usuarios podrán percibir una mejor calidad en sus servicios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al alcalde del municipio de Huaraz, ceñirse en el plan estratégico municipal, conservando el rumbo de una mejor gestión administrativa, en la que se tenga en cuenta los criterios de optimización y se prioricen los recursos públicos, para brindar una mejor calidad a sus usuarios, donde se tenga en cuenta una buena planificación, organización, dirección y control, para que los usuarios se sientan a gusto con los servicios brindados por la municipalidad.
2. A los funcionarios del municipio de Huaraz, implementar y desarrollar políticas de planificación, y de calidad de servicio de los usuarios municipales, para que de esa forma se ilustre a la municipalidad como una imagen correcta y pulcra, donde todos los usuarios reciban un servicio de calidad y se sientan satisfechos.
3. Al gerente, subgerentes, jefes responsables, contratar personal de acuerdo con el perfil de puesto, que sea apto para ocupar los diversos puestos laborales y de esa manera el personal de toda la estructura organizacional sea capaz de desempeñarse en su área correspondiente sin dificultad, para que, así puedan brindar una mejor atención a los usuarios y sean capaces de absolver sus dudas sin dificultad.
4. Al área de RR.HH. Implementar talleres y capacitaciones de formación profesional y personal, para los trabajadores de la municipalidad, para que se sientan a gusto y comprometidos laborando; brindando así una atención personalizada a los usuarios, logrando que se sientan satisfechos con los servicios y no tengan demoras en sus trámites documentarios.
5. Al área de RR.HH. realizar un control interno para analizar y verificar las deficiencias que existe en las oficinas de la municipalidad, con el propósito de que el personal pueda estar seguro de que hay una adecuada gestión y con ello se brinde una mejor calidad en los servicios, ya que, los colaboradores van a estar laborando en un ambiente agradable con una eficiente gestión municipal.

REFERENCIAS

- Abad, D., & Contreras, R. (2022). Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94054/Abad_CD-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Åge, J. (2022). Impactos de la planificación y gestión estratégica en el gobierno municipal: Un análisis de la encuesta subjetiva y las medidas objetivas de producción y eficiencia en Noruega. En *Hacia una visión más estratégica de la investigación en planificación estratégica*. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781003295495-5/impacts-strategic-planning-management-municipal-government-analysis-subjective-survey-objective-production-efficiency-measures-norway-%C3%A5ge-johnsen>
- Alam, S., y Mondal, M. (2019). Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 8(1), 20-27. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.08.002>
- Ancash, G. R. (s.f.). *observatorio Regional de Seguridad Ciudadanía*. <http://web.regionancash.gob.pe/obresec/analisis/reportes>
- Arroyo, N., & Beraun, E. (2022). Influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, gerencia de una municipalidad, Ancash, 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101257/Arroyo_RNASD.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttps://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101257/Arroyo_RNASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, J., y Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189

- Benites, K., y Sagástegui, J. (2023). Administrative Management and Labor Disputes in the Municipality of Cochorco. En M. Botto, M. Zambrano, S. Montes, P. Torres, y B. Durakovic (Eds.), *Applied Technologies* (pp. 381-390). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-24978-5_33
- Benito, B., Martínez, P.-J., y Guillamón, M.-D. (2021). Impact of politicians' salaries and their dedication regime on the efficiency of municipal public services. *Local Government Studies*, 47(5), 784-807. <https://doi.org/10.1080/03003930.2020.1768851>
- Blåka, S., Jacobsen, D. I., y Morken, T. (2023). Service quality and the optimum number of members in intermunicipal cooperation: The case of emergency primary care services in Norway. *Public Administration*, 101(2), 447-462. <https://doi.org/10.1111/padm.12785>
- Cabanillas, F. (2021). La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57846/Cabanillas%20SF-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Calixto, D. (enero - junio de 2020). Las contrataciones del estado en los tiempos del covid-19. *Lumen*, 16(1), 137 - 144. doi:<https://doi.org/10.33539/lumen.2020.v16n1.2290>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Carazas, E., Aparicio, M., y Zarate, J. (2023). Managerial competencies and management support systems administrative district municipalities. *Central European Management Journal*, 31(2), Article 2. http://journals.kozminski.cem-j.org/index.php/pl_cemj/article/view/895
- Carrion, G., Carrión, G., Salcedo, P., y Fuentes, D. (2022). Influence of intercultural factors in the administrative management of collaborators in a Peruvian

jungle municipality. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 26(114), Article 114.
<https://doi.org/10.47460/uct.v26i114.604>

Carpio, M. V. (enero de 2013). *La participación ciudadana en el Perú y los principales mecanismos para ejercerla*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges_1736.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)

Castro, A. (2014). *Buen Gobierno y Derechos Humanos, nuevas perspectivas en el derecho público para fortalecer la legitimidad democrática de la administración pública en el Perú* (Primera ed., Vol. I). Lima.
<https://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2014/10/Libro-Buen-Gobierno-y-Derechos-Humanos.pdf>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*.

Córdova, J., & Vargas, J. (2021). La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la oficina de coordinación logística en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. (U. C. Vallejo, Ed.)
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85313>

Daniel, A., & Florian, R. (2021). Liderazgo transformacional y gestión administrativa en funcionarios del Hospital EsSalud III Chimbote – 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85600/Acu%203%b1a_VDM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Escobedo, F., & Colquepisco, N. (2022). Gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad de Huaraz, 2022.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99511/Escobedo_MFK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Flores, R., & Salirrosas, M. (2014). La gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el “Centro de Mejor Atención al Ciudadano” de la Región Callao 2014.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4372/Flores_TRM-Salirrosas_PMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gamarra Barrantes, C. (2009). Reflexiones sobre la nueva Ley de Contrataciones del Estado en materia de Solución de Controversias en el proceso de Selección. *Círculo de Derecho Administrativo*, 218-229. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14023/14645>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA. (s.f.). https://www.inei.gob.pe/peru_en_cifras/
- Izquierdo, J. (enero - junio de 2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8 (1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2016). *Administración, una perspectiva global, empresarial y de innovación* (15va edición ed.). México: McGraw-Hill. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Kjerkol, I., Linset, K., y Westernen, K. I. (2021). Effects of COVID-19 on communication, services, and life situation for older persons receiving municipal health and care services in Stjørdal municipality in Norway. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 3(1), 204-217. <https://doi.org/10.1002/hbe2.244>
- Kvamme, M., Wang, C. E. A., Waage, T., y Risør, M. B. (2019). Careful expressions of social aspects: How local professionals in high school settings, municipal services, and general practice communicate care to youth presenting persistent bodily complaints. *Health & Social Care in the Community*, 27(5), 1175-1184. <https://doi.org/10.1111/hsc.12762>
- Lebowitz, A. (2019). An Overview of Post-disaster Regional Administrative Management in Japan: Actors and Responsibilities. En H. James (Ed.), *Population, Development, and the Environment: Challenges to Achieving the Sustainable Development Goals in the Asia Pacific* (pp. 349-362). Springer Nature. https://doi.org/10.1007/978-981-13-2101-6_20

- Li, Y., y Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Martínez, A., & Mansilla, W. (2022). Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas - Huamán, Ayacucho 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86397/Martinez_OAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martynushkin, A., y Konkina, V. (2020). *Quality Improvement of Public Service of Automobile Transport: Economic Evaluation Method*. 449-455. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200730.082>
- Masiya, T., Davids, Y., y Mangai, M. (2019). Assessing service delivery: Public perception of municipal service delivery in south Africa. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 14(2), 20-40. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=764379>
- Mayta, D., Córdoba, A., Vargas, S., Chávez, M., y Pineda, W. (2023). Impacts of Supervision, Information and Communication between Management Control and Administrative Management Procedures. *International Journal of Membrane Science and Technology*, 10(3), Article 3. <https://doi.org/10.15379/ijmst.v10i3.1573>
- Morales, D., & Paredes, V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicios que brindan las instituciones de Educación Superior Públicas, Ambato, 2020. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Municipalidad Provincial de Huaraz. (s.f.). *Portal de Transparencia*. <https://www.munihuaraz.gob.pe>
- Ñañez, O. (2017). Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y chocos - Lima, 2016.
- Obregón, H., & Zevallos, K. (2021). Gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash - 2021.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73732/Obregon_FHP-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

- Oседа, D., Durán, A., Angoma, M., Oседа, M., y Roque, E. (2019). Gestión administrativa y gestión del talento humano por competencia en la Municipalidad Provincial de Cañete – Lima. *Revista Científica de Ciencias Salud*, 1(1), Article 1. <https://poi.upla.edu.pe/index.php/fccss/article/view/35>
- Pacori Paricahua E. (2019). Metodología y Diseño de la investigación científica. Lima. Perú. Edit. ffecaat.
- Panchana, E., & Espinoza, L. (2020). Liderazgo y gestión administrativa de los docentes de la institución educativa, Guayaquil - Ecuador 2018. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64904/Panchana_RET-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedraza, M. (2021). Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66641/Pedraza_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perales, M., & Ochoa, J. (2018). Gestión Municipal y calidad de servicios públicos En La Municipalidad Provincial De Ica, 2018. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, W., & Mamani, J. d. (2021). Gestión del talento humano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74091/Quispe_SW.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Reategui, C., & Sanchez, K. (2022). Gestión administrativa y ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital de Chazuta - 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94709/Reategui_SCM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

- Rivera, C. (2019). *Municipal Services and Urban Planning in the Context of Puerto Rico Addressing the Impact of Austerity Measures at a Local Level* [Columbia University]. <https://doi.org/10.7916/d8-srz1-5460>
- Sabogal, C., & Johanna, V. (2017). Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf>
- Tejeda, A., & Baca, M. (2021). Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57254/Tejeda_CAB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ulloa, J. (2022). Gestión administrativa y compromiso organizacional de los colaboradores en una empresa privada Guayaquil 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77754/Ulloa_TJG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, C. (2021). Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, Perú. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 17(1), Article 1. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3410>
- Vergaray, D. (2022). Gestión administrativa y compromiso organizacional de los servidores Públicos de la municipalidad de San Isidro, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88162/Vergaray_GDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Chiavenato (2019, p. 106), coincide con el planteamiento realizado por Dale, sosteniendo que la gestión administrativa está constituida por la planeación, la organización, la dirección (liderazgo) y el control como las cuatro funciones básicas del administrador: planear, organizar, dirigir (liderar) y controlar. Conjuntamente estas funciones forman el proceso administrativo, y cuando se les analiza por separado, éstas constituyen lo que se conoce como funciones administrativas.	La gestión administrativa se medirá a través de sus dimensiones planeación, organización, dirección y control para lo cual se hará uso de cuestionario con 31 preguntas y con escala de tipo likert y medición ordinal	Planeación	Misión Visión Objetivos Estrategias	1 - 4	Ordinal
			Organización	Estructura Normativa Coordinación	5 - 8	
			Dirección	Liderazgo Motivación Reconocimiento	9 - 11	
			Control	Acciones correctivas Base legal	12 - 13	
Calidad de los Servicios Públicos	Yoon y Cheon (2020) establecen que la calidad de servicio es un juicio que realiza un usuario con respecto al estado de un servicio, la calidad de servicio implica la inexistencia de errores en la entrega del servicio.	La calidad del servicio público será medida a través de sus cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles para lo cual se hará uso de un cuestionario con 23 preguntas y con escala de tipo Likert y medición ordinal.	Seguridad	Confianza Amabilidad Conocimiento	14 - 16	Ordinal
			Confiabilidad	Desempeño Rendimiento Cumplimiento	17 - 19	
			Empatía	Comprensión Atención dedicada procedimientos óptimos	20 - 23	
			Tangibilidad	Instalaciones Materiales e insumos Vestimenta de personal	24 - 26	

Anexo 2: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO



Tema: "La gestión administrativa y la relación con la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023"

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es establecer la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023. Gracias por su valioso aporte. El cuestionario es anónimo y toda la información recabada será absolutamente confidencial.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	siempre

N°	Dimensiones	Opiniones	1	2	3	4	5
1	Planeación	Consideras que tu entidad planifica adecuadamente sus actividades					
2		En tu opinión, las decisiones se toman democráticamente					
3		Consideras que eres tomado en cuenta para la toma de decisiones en tu área de trabajo					
4		Consideras que tu área usa adecuadamente los recursos asignados					
5		Consideras que existen metas preestablecidas para el desarrollo de su sub gerencia					
6		Consideras que los objetivos y metas planteados se basan en la realidad de la entidad					
7		Creer que se usan planes operativos y presupuestos anuales en la entidad					
8		Según tu experiencia, se analiza la situación de tu sub gerencia en reuniones municipales					
9	Organización	Consideras que tu área cuenta con una estructura organizativa adecuada					
10		Consideras que existe un adecuado proceso de selección del personal administrativo y colaboradores					
11		Creer que existen políticas y prácticas de capacitación y desarrollo para todo el personal					
12		Creer que se hace registro y control real del personal en su puesto					
13		Consideras que existe una estructura organizacional moderna y actualizada en tu área					

14		En tu opinión, las oficinas funcionan de manera organizada para un mejor servicio al ciudadano					
15		Consideras que los manuales de funciones y procedimientos para tus trámites son actualizados					
16		Consideras que están claramente definidos los cargos en tu área					
17		Consideras que existe una comunicación y coordinación idónea entre las sub gerencias del área de servicios públicos					
18		Consideras que existen equipos de comunicación actualizados					
19		En tu opinión, se cuenta con personal especializado en las diferentes áreas					
20	Dirección	Consideras que existe liderazgo del gerente de tu área					
21		En tu opinión, los problemas de comportamiento, aptitudes y/o diferencias entre empleados administrativos en el ámbito laboral se resuelven de manera asertiva					
22		En tu opinión, hay comunicación abierta y relaciones cordiales entre administrativos y obreros					
23		Consideras que se propicia el trabajo en equipo a nivel de todas las oficinas de tu área					
24		Consideras que en tu área se motiva constantemente al personal					
25		existe alguien que supervisa al personal que cumpla sus funciones y que atienda al ciudadano					
26		Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta entidad.					
27		Ahora mismo sería muy duro para mi dejar la entidad, incluso si quisiera hacerlo.					
28	Control	Consideras que se da la supervisión de los Sistemas instalados (sala de cámaras, sistemas de atención, etc.) en tu área					
29		Crees que existe una política de calidad del servicio al ciudadano desde la gerencia					
30		Consideras que en tu área se emplean estrategias de control anticipada a los problemas					
31		Consideras que existen mecanismos de control en el momento en que se presentan problemas					



CUESTIONARIO

Tema: "La gestión administrativa y la relación con la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023"

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es establecer la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023. Gracias por su valioso aporte. El cuestionario es anónimo y toda la información recabada será absolutamente confidencial.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	siempre

N°	Dimensiones	Opiniones	1	2	3	4	5
1	Seguridad	En tu opinión, el comportamiento de los trabajadores administrativos de área inspira confianza					
2		Consideras que llegan rápidamente a salvaguardar al ciudadano					
3		En tu opinión, los trabajadores administrativos están capacitados para responder las preguntas de los ciudadanos					
4		Consideras que tu área brinda a los ciudadanos una atención individualizada					
5		Consideras que los horarios establecidos suelen ser adecuados para tu bienestar					
6		Consideras que los trabajadores administrativos se muestran predispuestos a brindar el servicio					
7	Confiabilidad	En tu opinión, cuando tu área promete algo en un cierto tiempo, lo cumple					
8		En tu opinión, cuando el estudiante tiene un problema, la Facultad muestra interés sincero en resolverlo					
9		Consideras que tu área desempeña el servicio correcto a la primera					
10		En tu opinión, tu área provee sus servicios en el tiempo que prometió hacerlo					
11		Consideras que tu área insiste en llevar sus registros y documentos libres de errores					
12	Empatía	Consideras que tu área cuenta con trabajadores administrativos que atienden a las sugerencias del ciudadano					

13		Consideras que tu área se preocupa por cuidar el interés de los ciudadanos					
14		Consideras que los trabajadores administrativos atienden las necesidades específicas de los ciudadanos					
15		Consideras que los trabajadores saben escuchar poniéndose en el lugar del ciudadano					
16		Consideras que los trabajadores administrativos indican los procedimientos administrativos de manera paciente, clara y con buen ánimo					
17		Consideras que los trabajadores de tu área manejan sus propios estados internos (impulsos)					
18	Tangibilidad	Consideras que tu área cuenta con equipos modernos					
19		En tu opinión, tu área cuenta con equipos en estado de funcionamiento					
20		Consideras que tu área cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos tus colaboradores					
21		En tu opinión, las instalaciones físicas de tu área lucen cómodas y atractivas					
22		En tu opinión, la documentación que proporciona tu área (recibos, certificados, etc.) son aceptables					
23		Consideras que los trabajadores de tu área tienen buena presentación (vestimenta, limpieza)					

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa está constituida por la planeación, la organización, la dirección (liderazgo) y el control como las cuatro funciones básicas del administrador: planear, organizar, dirigir (liderar) y controlar. Conjuntamente estas funciones forman el proceso administrativo, y cuando se les analiza por separado, éstas constituyen lo que se conoce como funciones administrativas. Chiavenato (2019, p. 106).

Dimensión 1: Planeación

La planeación se constituye como la primera función de gestión porque subyace a las demás pues define las metas a alcanzar primero y lo que se debe hacer para lograrlas. (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que tu entidad planifica adecuadamente sus actividades	4	4	4	
	2. En tu opinión, las decisiones se toman democráticamente	4	4	4	
	3. Consideras que eres tomado en cuenta para la toma de decisiones en tu área de trabajo	4	3	4	
	4. Consideras que tu área usa adecuadamente los recursos asignados	3	4	4	
	5. Consideras que existen metas preestablecidas para el desarrollo de su sub gerencia	4	4	3	
	6. Consideras que los objetivos y metas planteados se basan en la realidad de la entidad	4	4	3	
	7. Crees que se usan planes operativos y presupuestos anuales en la entidad	4	3	3	
	8. Según tu experiencia, se analiza la situación de tu sub gerencia en reuniones municipales	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

La organización como función administrativa es una parte integral del proceso administrativo. En este sentido, "organización" significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y organismos que intervienen en la gestión de la organización, y establecer la autoridad y las relaciones entre ellos (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que tu área cuenta con una estructura organizativa adecuada	4	4	4	
	2. Consideras que existe un adecuado proceso de selección del personal administrativo y colaboradores	4	4	4	
	3. Crees que existen políticas y prácticas de capacitación y desarrollo para todo el personal	4	3	4	
	4. Crees que se hace registro y control real del personal en su puesto	3	4	4	
	5. Consideras que existe una estructura organizacional moderna y actualizada en tu área	4	4	3	
	6. En tu opinión, las oficinas funcionan de manera organizada para un mejor servicio al ciudadano	4	4	3	
	7. Consideras que los manuales de funciones y procedimientos para tus trámites son actualizados	4	3	3	
	8. Consideras que están claramente definidos los cargos en tu área	4	4	4	
	9. Consideras que existe una comunicación y coordinación idónea entre las subgerencias del área de servicios públicos	4	4	4	
	10. Consideras que existen equipos de comunicación actualizados	4	3	4	
	11. En tu opinión, se cuenta con personal especializado en las diferentes áreas	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección


La dirección es la tercera función de gestión después de la planificación y la organización. Una vez que se haya decidido por la planificación y la organización, todo lo que queda es asegurarse de que todo va y va. Este es el papel de la dirección: gestionar y dinamizar la empresa. (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que existe liderazgo del gerente de tu área	4	4	4	
	2. En tu opinión, los problemas de comportamiento, aptitudes y/o diferencias entre empleados administrativos en el ámbito laboral se resuelven de manera asertiva	4	4	4	
	3. En tu opinión, hay comunicación abierta y relaciones cordiales entre administrativos y obreros	4	3	4	
	4. Consideras que se propicia el trabajo en equipo a nivel de todas las oficinas de tu área	3	4	4	
	5. Consideras que en tu área se motiva constantemente al personal	4	4	3	
	6. existe alguien que supervisa al personal que cumpla sus funciones y que atienda al ciudadano	4	4	3	
	7. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta entidad.	4	3	3	
	8. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar la entidad, incluso si quisiera hacerlo.	4	4	4	

Dimensión 4: Control

El propósito de la auditoría es asegurar que el resultado de lo que se ha planificado, organizado y dirigido que resulte ser lo más cercano posible a los objetivos previamente establecidos. La esencia del control es verificar si la actividad controlada logra los objetivos o resultados deseados. El control consiste en un proceso de dirigir la acción hacia una meta predeterminada (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que se da la supervisión de los Sistemas instalados (sala de cámaras, sistemas de atención, etc.) en tu área	4	4	4	
	2. Crees que existe una política de calidad del servicio al ciudadano desde la gerencia	4	4	4	
	3. Consideras que en tu área se emplean estrategias de control anticipada a los problemas	4	3	4	
	4. Consideras que existen mecanismos de control en el momento en que se presentan problemas	3	4	4	



Mag. Rosario Mercedes Huerta Soto
Docente FEC -UNASAM
DNI 40257333
Colegiatura: 063

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de los servicios públicos

Definición de la variable:

La calidad de servicio público es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” Izquierdo (2021)

Dimensión 1: Seguridad

La seguridad que son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad Izquierdo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. En tu opinión, el comportamiento de los trabajadores administrativos de área inspira confianza	4	4	4	
	2. Consideras que llegan rápidamente a salvaguardar al ciudadano	4	4	4	
	3. En tu opinión, los trabajadores administrativos están capacitados para responder las preguntas de los ciudadanos	4	3	4	
	4. Consideras que tu área brinda a los ciudadanos una atención individualizada	3	4	4	
	5. Consideras que los horarios establecidos suelen ser adecuados para tu bienestar	4	4	3	
	6. Consideras que los trabajadores administrativos se muestran predispuestos a brindar el servicio	4	4	3	

Dimensión 2: Confiabilidad

la confiabilidad, que implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Izquierdo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. En tu opinión, cuando tu área promete algo en un cierto tiempo, lo cumple	4	4	4	
	2. En tu opinión, cuando el estudiante tiene un problema, la Facultad muestra interés sincero en resolverlo	4	4	4	
	3. Consideras que tu área desempeña el servicio correcto a la primera	4	3	4	
	4. En tu opinión, tu área provee sus servicios en el tiempo que prometió hacerlo	3	4	4	
	5. Consideras que tu área insiste en llevar sus registros y documentos libres de errores	4	4	3	

Dimensión 3: Empatía

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que tu área cuenta con trabajadores administrativos que atienden a las sugerencias del ciudadano	4	4	4	
	2. Consideras que tu área se preocupa por cuidar el interés de los ciudadanos	4	4	4	
	3. Consideras que los trabajadores administrativos atienden las necesidades específicas de los ciudadanos	4	3	4	
	4. Consideras que los trabajadores saben escuchar poniéndose en el lugar del ciudadano	3	4	4	
	5. Consideras que los trabajadores administrativos indican los procedimientos administrativos de manera paciente, clara y con buen ánimo	4	4	3	
	6. Consideras que los trabajadores de tu área manejan sus propios estados internos (impulsos)	4	4	3	

Dimensión 4: Tangibilidad

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que tu área cuenta con equipos modernos	4	4	4	
	2. En tu opinión, tu área cuenta con equipos en estado de funcionamiento	4	4	4	
	3. Consideras que tu área cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos tus colaboradores	4	3	4	
	4. En tu opinión, las instalaciones físicas de tu área lucen cómodas y atractivas	3	4	3	
	5. En tu opinión, la documentación que proporciona tu área (recibos, certificados, etc.) son aceptables	4	3	4	
	6. Consideras que los trabajadores de tu área tienen buena presentación (vestimenta, limpieza)	3	4	4	


Mag. Rosario Mercedes Huerta Soto
Docente FEC -UNASAM
DNI 40257333
Colegiatura: 063

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mallqui Molina Eliazar
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	ESFAP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	La gestión administrativa y la relación con la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023
Autor (a):	Mariluz Aydee Gamarra Maguiña
Objetivo:	Profundizar en una información siguiendo el hilo de las sucesivas repuestas.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una municipalidad
Dimensiones:	4
Confiabilidad:	0,873
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	3
Cantidad de ítems:	31
Tiempo de aplicación:	1 semana

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**La gestión administrativa y la relación con la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023**” elaborado por Mariluz Aydee Gamarra Maguiña en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa está constituida por la planeación, la organización, la dirección (liderazgo) y el control como las cuatro funciones básicas del administrador: planear, organizar, dirigir (liderar) y controlar. Conjuntamente estas funciones forman el proceso administrativo, y cuando se les analiza por separado, éstas constituyen lo que se conoce como funciones administrativas. Chiavenato (2019, p. 106).

Dimensión 1: Planeación

La planeación se constituye como la primera función de gestión porque subyace a las demás pues define las metas a alcanzar primero y lo que se debe hacer para lograrlas. (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.	3	3	4	
	2.	3	4	4	
	3.	4	4	3	
	4.	4	4	4	
	5.	3	3	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	3	4	
	8.	3	4	3	

Dimensión 2: Organización

La organización como función administrativa es una parte integral del proceso administrativo. En este sentido, "organización" significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y organismos que intervienen en la gestión de la organización, y establecer la autoridad y las relaciones entre ellos (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.	3	4	4	
	2.	4	3	4	
	3.	4	3	4	
	4.	4	3	4	

	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
	8.	4	4	3	

Dimensión 3: Dirección

La dirección es la tercera función de gestión después de la planificación y la organización. Una vez que se haya decidido por la planificación y la organización, todo lo que queda es asegurarse de que todo va y va. Este es el papel de la dirección: gestionar y dinamizar la empresa. (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.	4	4	4	
	2.	4	4	4	
	3.	4	4	3	
	4.	4	3	4	
	5.	4	3	4	
	6.	3	4	4	
	7.	3	3	3	
	8.	4	3	4	

Dimensión 4: Control

El propósito de la auditoría es asegurar que el resultado de lo que se ha planificado, organizado y dirigido que resulte ser lo más cercano posible a los objetivos previamente establecidos. La esencia del control es verificar si la actividad controlada logra los objetivos o resultados deseados. El control consiste en un proceso de dirigir la acción hacia una meta predeterminada (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.	4	4	4	
	2.	4	4	4	
	3.	4	4	4	
	4.	4	4	4	
	5.	3	3	4	
	6.	4	4	3	
	7.	3	4	4	
	8.	3	4	4	


 Dr. Mallqui Molina Elazar Florentino
 DOCENTE- INVESTIGADOR

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Hallqui Rolena Eliazar			
Grado profesional:	Maestría ()		Doctor (x)	
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:				
Institución donde labora:				
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	La gestión administrativa y la relación con la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023
Autor (a):	Mariluz Aydee Gamarra Maguiña
Objetivo:	Profundizar en una información siguiendo el hilo de las sucesivas repuestas.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una municipalidad
Dimensiones:	4
Confiabilidad:	0,793
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	3
Cantidad de ítems:	23
Tiempo de aplicación:	1 semana

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**La gestión administrativa y la relación con la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023**” elaborado por Mariluz Aydee Gamarra Maguiña en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de los servicios públicos

Definición de la variable:

La calidad de servicio público es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” Izquierdo (2021)

Dimensión 1: Seguridad

La seguridad que son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad Izquierdo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.	3	3	4	
	2.	4	4	4	
	3.	4	4	4	
	4.	4	4	4	
	5.	4	3	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	3	
	8.	4	4	3	

Dimensión 2: Confiabilidad

la confiabilidad, que implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Izquierdo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.	4	4	4	
	2.	4	4	3	
	3.	4	4	4	
	4.	4	4	3	
	5.	4	4	4	
	6.	3	3	4	
	7.	4	4	4	
	8.	4	4	4	

--	--	--	--	--	--

Dimensión 3: Empatía

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.	4	4	3	
	2.	4	3	3	
	3.	4	4	4	
	4.	4	4	3	
	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	3	4	
	8.	4	4	4	

Dimensión 4: Tangibilidad

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.	4	4	4	
	2.	3	4	4	
	3.	3	4	4	
	4.	3	4	4	
	5.	4	3	4	
	6.	4	3	4	
	7.	4	4	3	
	8.	4	4	4	



 Dr. Mallqui Molino Eliazar Florentino
 DOCENTE- INVESTIGADOR

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa está constituida por la planeación, la organización, la dirección (liderazgo) y el control como las cuatro funciones básicas del administrador: planear, organizar, dirigir (liderar) y controlar. Conjuntamente estas funciones forman el proceso administrativo, y cuando se les analiza por separado, éstas constituyen lo que se conoce como funciones administrativas. Chiavenato (2019, p. 106).

Dimensión 1: Planeación

La planeación se constituye como la primera función de gestión porque subyace a las demás pues define las metas a alcanzar primero y lo que se debe hacer para lograrlas. (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que tu entidad planifica adecuadamente sus actividades	4	4	4	
	2. En tu opinión, las decisiones se toman democráticamente	4	4	4	
	3. Consideras que eres tomado en cuenta para la toma de decisiones en tu área de trabajo	4	3	4	
	4. Consideras que tu área usa adecuadamente los recursos asignados	3	4	4	
	5. Consideras que existen metas preestablecidas para el desarrollo de su sub gerencia	4	4	3	
	6. Consideras que los objetivos y metas planteados se basan en la realidad de la entidad	4	4	3	
	7. Crees que se usan planes operativos y presupuestos anuales en la entidad	4	3	3	
	8. Según tu experiencia, se analiza la situación de tu sub gerencia en reuniones municipales	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

La organización como función administrativa es una parte integral del proceso administrativo. En este sentido, "organización" significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y organismos que intervienen en la gestión de la organización, y establecer la autoridad y las relaciones entre ellos (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que tu área cuenta con una estructura organizativa adecuada	4	4	4	
	2. Consideras que existe un adecuado proceso de selección del personal administrativo y colaboradores	4	4	4	
	3. Crees que existen políticas y prácticas de capacitación y desarrollo para todo el personal	4	3	4	
	4. Crees que se hace registro y control real del personal en su puesto	3	4	4	
	5. Consideras que existe una estructura organizacional moderna y actualizada en tu área	4	4	3	
	6. En tu opinión, las oficinas funcionan de manera organizada para un mejor servicio al ciudadano	4	4	3	
	7. Consideras que los manuales de funciones y procedimientos para tus trámites son actualizados	4	3	3	
	8. Consideras que están claramente definidos los cargos en tu área	4	4	4	
	9. Consideras que existe una comunicación y coordinación idónea entre las subgerencias del área de servicios públicos	4	4	4	
	10. Consideras que existen equipos de comunicación actualizados	4	3	4	
	11. En tu opinión, se cuenta con personal especializado en las diferentes áreas	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

La dirección es la tercera función de gestión después de la planificación y la organización. Una vez que se haya decidido por la planificación y la organización, todo lo que queda es asegurarse de que todo va y va. Este es el papel de la dirección: gestionar y dinamizar la empresa. (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que existe liderazgo del gerente de tu área	4	4	4	
	2. En tu opinión, los problemas de comportamiento, aptitudes y/o diferencias entre empleados administrativos en el ámbito laboral se resuelven de manera asertiva	4	4	4	
	3. En tu opinión, hay comunicación abierta y relaciones cordiales entre administrativos y obreros	4	3	4	
	4. Consideras que se propicia el trabajo en equipo a nivel de todas las oficinas de tu área	3	4	4	
	5. Consideras que en tu área se motiva constantemente al personal	4	4	3	
	6. Existe alguien que supervisa al personal que cumple sus funciones y que atiende al ciudadano	4	4	3	
	7. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta entidad.	4	3	3	
	8. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar la entidad, incluso si quisiera hacerlo.	4	4	4	

Dimensión 4: Control

El propósito de la auditoría es asegurar que el resultado de lo que se ha planificado, organizado y dirigido que resulte ser lo más cercano posible a los objetivos previamente establecidos. La esencia del control es verificar si la actividad controlada logra los objetivos o resultados deseados. El control consiste en un proceso de dirigir la acción hacia una meta predeterminada (Chiavenato, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que se da la supervisión de los Sistemas instalados (sala de cámaras, sistemas de atención, etc.) en tu área	4	4	4	
	2. Crees que existe una política de calidad del servicio al ciudadano desde la gerencia	4	4	4	
	3. Consideras que en tu área se emplean estrategias de control anticipada a los problemas	4	3	4	
	4. Consideras que existen mecanismos de control en el momento en que se presentan problemas	3	4	4	



.....
MAG. D. TATIANA GONZALES YANAC
SUPERVISORA DE COMPRAS
PNAE QALI WARMA

Mag. Doris Tatiana Gonzales Yanac
Docente – FAT - UNASAM
DNI 43225206
Colegiatura: 06685

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Rosario Mercedes Huerta Soto
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas Publicas, Gestión Publica
Institución donde labora:	Programa Qali Warma - Huaraz
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	La gestión administrativa y la relación con la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023
Autor (a):	Mariluz Aydee Gamarra Maguiña
Objetivo:	Profundizar en una información siguiendo el hilo de las sucesivas repuestas.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una municipalidad
Dimensiones:	4
Confiabilidad:	0.793
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	3
Cantidad de ítems:	23
Tiempo de aplicación:	1 semana

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**La gestión administrativa y la relación con la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023**” elaborado por Mariluz Aydee Gamarra Maguiña en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de los servicios públicos

Definición de la variable:

La calidad de servicio público es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” Izquierdo (2021)

Dimensión 1: Seguridad

La seguridad que son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad Izquierdo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. En tu opinión, el comportamiento de los trabajadores administrativos de área inspira confianza	4	4	4	
	2. Consideras que llegan rápidamente a salvaguardar al ciudadano	4	4	4	
	3. En tu opinión, los trabajadores administrativos están capacitados para responder las preguntas de los ciudadanos	4	3	4	
	4. Consideras que tu área brinda a los ciudadanos una atención individualizada	3	4	4	
	5. Consideras que los horarios establecidos suelen ser adecuados para tu bienestar	4	4	3	
	6. Consideras que los trabajadores administrativos se muestran predispuestos a brindar el servicio	4	4	3	

Dimensión 2: Confiabilidad

la confiabilidad, que implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Izquierdo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. En tu opinión, cuando tu área promete algo en un cierto tiempo, lo cumple	4	4	4	
	2. En tu opinión, cuando el estudiante tiene un problema, la Facultad muestra interés sincero en resolverlo	4	4	4	
	3. Consideras que tu área desempeña el servicio correcto a la primera	4	3	4	
	4. En tu opinión, tu área provee sus servicios en el tiempo que prometió hacerlo	3	4	4	
	5. Consideras que tu área insiste en llevar sus registros y documentos libres de errores	4	4	3	

Dimensión 3: Empatía

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que tu área cuenta con trabajadores administrativos que atienden a las sugerencias del ciudadano	4	4	4	
	2. Consideras que tu área se preocupa por cuidar el interés de los ciudadanos	4	4	4	
	3. Consideras que los trabajadores administrativos atienden las necesidades específicas de los ciudadanos	4	3	4	
	4. Consideras que los trabajadores saben escuchar poniéndose en el lugar del ciudadano	3	4	4	
	5. Consideras que los trabajadores administrativos indican los procedimientos administrativos de manera paciente, clara y con buen ánimo	4	4	3	
	6. Consideras que los trabajadores de tu área manejan sus propios estados internos (impulsos)	4	4	3	

Dimensión 4: Tangibilidad

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Consideras que tu área cuenta con equipos modernos	4	4	4	
	2. En tu opinión, tu área cuenta con equipos en estado de funcionamiento	4	4	4	
	3. Consideras que tu área cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos tus colaboradores	4	3	4	
	4. En tu opinión, las instalaciones físicas de tu área lucen cómodas y atractivas	3	4	3	
	5. En tu opinión, la documentación que proporciona tu área (recibos, certificados, etc.) son aceptables	4	3	4	
	6. Consideras que los trabajadores de tu área tienen buena presentación (vestimenta, limpieza)	3	4	4	

MAG. D. TATIANA GONZALES YANAC
SUPERVISORA DE COMPRAS
BNAE CALLIWARMA

Mag. Doris Tatiana Gonzales Yanac
Docente – FAT - UNASAM
DNI 43225206
Colegiatura: 06685

Anexo 6: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de Medición	Niveles	Metodología
General	General	General							
¿Cuál es la influencia que existe entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios público en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022?	Establecer la influencia que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022	Hi: Existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022 Ho: No existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022	Variable Independiente: Gestión Administrativa	Planeación	Misión Visión Objetivos Estrategias	1 - 4	Ordinal tipo Likert: 1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno	Deficiente Regular Eficiente	Tipo: Descriptivo Diseño: no experimental Enfoque: Cuantitativo Alcance: Correlacional Corte: Transversal
				Organización	Estructura Normativa Coordinación	5 - 8			
				Dirección	Liderazgo Motivación Reconocimiento	9 - 11			
				Control	Acciones correctivas Base legal	12 - 13			
¿Cuál es la influencia entre la Planeación con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022?	Identificar la influencia entre la Planeación con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022	Existe influencia entre la Planeación con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022	Variable Dependiente: Calidad de Servicios	Seguridad	Confianza Amabilidad Conocimiento	14 - 16	Ordinal tipo Likert: 1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno	Baja Media Alta	Población: en total son 227 Funcionarios y servidores de la entidad Muestra: 105 funcionarios y servidores de la entidad
¿Cuál es la influencia entre la Organización con la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?	Identificar la influencia entre la Organización con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022	Existe influencia entre la Organización con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022		Confiabilidad	Desempeño Rendimiento Cumplimiento	17 - 19			
¿Cuál es la influencia entre la Dirección con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022?	Identificar la influencia entre la Dirección con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022	Existe influencia entre la Dirección con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022		Empatía	Comprensión Atención dedicada procedimientos óptimos	20 - 23			
¿Cuál es la influencia entre la Control con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022?	Identificar la influencia entre la Control con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022	Existe influencia entre la Control con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Huaraz, 2022		Tangibilidad	Instalaciones Materiales e insumos Vestimenta de personal	24 - 26			

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Escala: Gestión Administrativa

Tabla N° 12

*Resumen de procesamiento de casos de
Gestión administrativa*

		N	%
Casos	Válido	105	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	105	100,0

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

Tabla N° 13

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	31

Nota: base de datos de la investigación

Interpretación. Los resultados de alfa de Cronbach en el presente análisis estadístico son de 0,897, lo que significa, según regla estadística de fiabilidad de la alfa de Cronbach dice; cuando el resultado es más cercano a la unidad (1), se dice que el instrumento es más confiable para su aplicación. Lo que implica que el constructo del instrumento de la presente investigación es muy confiable para su aplicación.

Escala: Calidad de Servicio

Tabla 14

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	105	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	105	100,0

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

Tabla 15

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	23

Nota: base de datos de la investigación

Interpretación. Los resultados de la Alfa de Cronbach nos indican que la evaluación del instrumento de la calidad de servicios ha alcanzado ,856 de puntuación, lo que implica según la regla de la prueba de Alfa; cuando el resultado es más cercano a la unidad es más confiable para su aplicación. Por tanto, los resultados nos indican que es muy confiable para su aplicación.

Anexo 8: Prueba de normalidad

Tabla N° 16

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
total, d1	,163	105	,000	,933	105	,000
total, d2	,176	105	,000	,876	105	,000
total, d3	,181	105	,000	,925	105	,000
total, d4	,152	105	,000	,918	105	,000
total, v1	,271	105	,000	,813	105	,000
TOTAL, V2	,167	105	,000	,915	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: base de datos de la investigación

Interpretación: según la regla de la prueba de normalidad se tienen en cuenta; los resultados de Shapiro Wilk se hacen uso cuando el número de datos es menor que 50 datos, y la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnoy se hace uso cuando los datos son valores de 50 datos. En tal sentido en el presente estudio se hará uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnoy, ya que se viene trabajando con 105 datos. Los resultados de la tabla de normalidad nos muestran, que el valor del sig. de la prueba es menor que 0.05, de tal forma se tiene una distribución no paramétrica, por tanto, se asume la prueba de correlación de Rho de Spearman.









































































Tabla 17*Grado de relación del coeficiente de Rho de Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a-.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a-.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación.
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+0.011 a + 0.50	Correlación positiva media
+0.051 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+0.075 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.091 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: tabla de coeficiente de correlación de rangos de Spearman

BASES DE DATOS DEL SPSS PRUEBA PILOTO
































































	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	p21	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	p22	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	p23	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	tv1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada









































































25	P01	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
26	P02	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
27	P03	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
28	P04	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
29	P05	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
30	P06	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
31	P07	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
32	P08	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
33	P09	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
34	P010	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
35	P011	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
36	P012	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
37	P013	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
38	P014	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
39	P015	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
40	P016	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
41	P017	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
42	P018	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
43	P019	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
44	P020	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
45	P021	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
46	P022	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
47	P023	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
48	P024	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
















49	P025	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
50	P026	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
51	P027	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
52	P028	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
53	P029	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
54	P030	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
55	P031	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
56	TV2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	 Derecha	 Escala	 Entrada

BASE DE DATOS DEL SPSS.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	p2	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	p3	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	p4	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
5	p5	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
6	p6	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
7	p7	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
8	p8	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
9	totald1	Numérico	2	0	total d1	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
10	p9	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
11	p10	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
12	p11	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
13	p12	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
14	p13	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
15	p14	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
16	p15	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
17	p16	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
18	p17	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
19	p18	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
20	p19	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
21	totald2	Numérico	2	0	total d2	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
22	p20	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	p21	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	p22	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada

25	p23	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
26	p24	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
27	p25	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
28	p26	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
29	p27	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
30	totald3	Numérico	2	0	total d3	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Escala	 Entrada
31	p28	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
32	p29	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
33	p30	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
34	p31	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
35	totald4	Numérico	2	0	total d4	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
36	totalv1	Numérico	3	0	total v1	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
37	P1_A	Numérico	1	0	P1	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
38	P2_A	Numérico	1	0	P2	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
39	P3_A	Numérico	1	0	P3	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
40	P4_A	Numérico	1	0	P4	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
41	P5_A	Numérico	1	0	P5	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
42	P6_A	Numérico	1	0	P6	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
43	TOTALD1_A	Numérico	2	0	TOTAL D1	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
44	P7_A	Numérico	1	0	P7	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
45	P8_A	Numérico	1	0	P8	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada

46	P9_A	Numérico	1	0	P9	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
47	P10_A	Numérico	1	0	P10	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
48	P11_A	Numérico	1	0	P11	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
49	TOTALD2_A	Numérico	2	0	TOTAL D2	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
50	P12_A	Numérico	1	0	P12	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
51	P13_A	Numérico	1	0	P13	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
52	P14_A	Numérico	1	0	P14	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
53	P15_A	Numérico	1	0	P15	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
54	P16_A	Numérico	1	0	P16	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
55	P17_A	Numérico	1	0	P17	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
56	TOTALD3_A	Numérico	2	0	TOTAL D3	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
57	P18_A	Numérico	1	0	P18	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
58	P19_A	Numérico	1	0	P19	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
59	P20_A	Numérico	1	0	P20	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
60	P21_A	Numérico	1	0	P21	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
61	P22_A	Numérico	1	0	P22	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
62	P23_A	Numérico	1	0	P23	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
63	TOTALD4_A	Numérico	2	0	TOTAL D4	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
64	TOTALV2	Numérico	3	0	TOTAL V2	Ninguno	Ninguno	12	 Derecha	 Nominal	 Entrada
65	Gestion_Ad...	Numérico	3	0	Gestion_Admin...	{1, Malo}...	Ninguno	12	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
66	Planeacion_...	Numérico	8	0	Planeacion_d1	{1, Malo}...	Ninguno	12	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
67	Organizacio...	Numérico	8	0	Organizacion_d2	{1, Malo}...	Ninguno	12	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
68	Direccion_d3	Numérico	8	0	Direccion_d3	{1, Malo}...	Ninguno	12	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
69	Control_d4	Numérico	8	0	Control_d4	{1, Malo}...	Ninguno	12	 Derecha	 Ordinal	 Entrada

70	Calidad_Ser...	Numérico	8	0	Calidad_Servicio	{1, Malo}...	Ninguno	12	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
71	Seguridad_D1	Numérico	8	0	Seguridad_D1	{1, Malo}...	Ninguno	12	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
72	Confiabilida...	Numérico	8	0	Confiabilidad_D2	{1, Malo}...	Ninguno	12	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
73	Empatia_D3	Numérico	8	0	Empatia_D3	{1, Malo}...	Ninguno	12	 Derecha	 Ordinal	 Entrada
74	Tangibilidad...	Numérico	8	0	Tangibilidad_D4	{1, Malo}...	Ninguno	12	 Derecha	 Ordinal	 Entrada