



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

La Gestión y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Asia,
Cañete – 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Silvestre Cáceres, Guillermo Fernando (orcid.org/0000-0001-5573-6873)

ASESORES:

Dr. Espinoza Casco, Roque Juan (orcid.org/0000-0002-1637-9815)

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía.

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Para mis padres, hermanos y amistades que me brindaron su apoyo en el desarrollo de mi investigación, lo cual es importante en mi crecimiento profesional.

Agradecimiento

Siempre a Dios, porque con él podemos lograrlo;
también a mis asesores y
amistades por sus aportes académicos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "LA GESTION Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE ASIA, CAÑETE - 2023", cuyo autor es SILVESTRE CACERES GUILLERMO FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN DNI: 07766626 ORCID: 0000-0002-1637-9815	Firmado electrónicamente por: JESPINOZA el 08-08- 2023 12:38:06

Código documento Trilce: TRI - 0616846



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de originalidad del autor

Yo, SILVESTRE CACERES GUILLERMO FERNANDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "LA GESTION Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE ASIA, CAÑETE - 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
GUILLERMO FERNANDO SILVESTRE CACERES DNI: 44315767 ORCID: 0000-0001-5573-6873	Firmado electrónicamente por: GSILVESTRE el 24-07- 2023 08:15:58

Código documento Trilce: TRI - 0616847

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCION	10
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLÓGIA.....	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Variables y operacionalización.....	23
3.3 Población, muestra y muestreo	24
3.4 Unidad de análisis.....	24
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.6 Procedimientos	25
3.7 Método de análisis de la información.....	26
3.8 Aspectos éticos.....	26
VI. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSION.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	59

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad variable Gestión Administrativa	27
Tabla 2 Prueba de normalidad variable Calidad de servicio.....	28
Tabla 3 Relación entre gestión administrativa y calidad del servicio	29
Tabla 4 Relación entre el enfoque al cliente y la calidad de servicio	31
Tabla 5 Relación entre Liderazgo y la calidad del servicio	31
Tabla 6 Relación entre la Participación del personal y la calidad de servicio	32
Tabla 7 Relación entre el Enfoque basado en procesos y la calidad de servicio	33
Tabla 8 Hipótesis general.....	34
Tabla 9 Hipótesis específica 1	35
Tabla 10 Hipótesis específica 2	36
Tabla 11 Hipótesis específica 3	37
Tabla 12 Hipótesis específica 4	38

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre la gestión Administrativa y la Calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete. La metodología fue tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento los cuestionarios, la población fue de 113 trabajadores y la muestra de 88. En los resultados se encontró que con el coeficiente de Rho de Spearman de 0,748; indica una correlación moderada y positiva un valor Sig de 0,000, se concluyó que existe relación entre la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete. También Rho de Spearman fue de 0,700 indica que existe relación entre el enfoque al cliente y la calidad de servicio. Luego Rho de Spearman 0,680; lo que indica que existe relación entre Liderazgo y la calidad del servicio. Seguidamente Rho de Spearman 0,588; lo que existe relación entre la Participación del personal y la calidad de servicio, finalmente Rho de Spearman 0,704; lo que indica que existe relación entre el Enfoque basado en procesos y la calidad de servicio. Se concluye que existe relación entre Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad de servicio, liderazgo, enfoque al cliente, Participación del personal.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship between management and service quality in the Municipality of Asia, Cañete. The methodology was basic type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational level. The survey was used as a technique and the questionnaires as an instrument, the population was 113 workers and the sample was 88. The results found that with Spearman's Rho coefficient of 0.748; indicates a moderate and positive correlation with a Sig value of 0.000, it was concluded that there is a relationship between management and service quality in the Municipality of Asia, Cañete. Spearman's Rho was also 0.700, indicating that there is a relationship between customer focus and service quality. Then Spearman's Rho 0.680; which indicates that there is a relationship between Leadership and the quality of service. Then Spearman's Rho 0.588; the relationship between the participation of the staff and the quality of service, finally Spearman's Rho 0.704; which indicates that there is a relationship between the process-based approach and the quality of service. It is concluded that there is a relationship between management and service quality in the Municipality of Asia, Cañete.

Keywords: Management, service quality, leadership, customer focus, staff participation.

I. INTRODUCCION

Los cambios frecuentes en el ámbito económico en los últimos años han provocado una gran competencia entre las empresas, lo que hace que los usuarios sean más quisquillosos y quisquillosos a la hora de elegir productos o servicios (Martínez, 2017). La importancia de la calidad del servicio es una característica esencial de un negocio, ya que es uno de los componentes esenciales para mantener la lealtad del cliente y brindar servicios interesantes. (Layme, 2017.) La gestión requiere que la organización tenga el control del destino, ya que esto le ayuda a alcanzar sus objetivos, y la gestión, la organización, el control y la planificación deben usarse con prudencia. (Núñez, 2022)

Para los Correos de América Latina en 2018, a diferencia de Europa y Estados Unidos, las organizaciones de América Latina no priorizaron suficientemente los servicios al usuario. Vale la pena señalar que en esta región, los procesos dedicados a este servicio no se han mejorado continuamente, lo que resulta en una mala experiencia del cliente. Esta situación se atribuye al sistema obsoleto que opera la organización lo que ha impactado negativamente en el ámbito de atención al cliente de cualquier tipo de negocio, empresa u organización. En conclusión, el texto destaca la necesidad de mejorar el servicio al cliente en América Latina para brindar a los usuarios una experiencia más satisfactoria (Cárdenas, 2021).

La calidad del servicio debe satisfacer las necesidades de los usuarios y superar sus expectativas. Esto se sustenta en lograr predicciones precisas frente a características que no son de interés (Orellana, 2018). La calidad se refiere a la forma en que se hacen las cosas. Se adapta a las necesidades de los clientes. La comprensión de las necesidades de los usuarios por parte de una empresa genera valor (Matsumoto, 2014). Según Ahire y Dreyfus (2000), la formulación y gestión de procesos tiene un impacto positivo en la calidad tanto a nivel externo como interno..

El modelo de gestión de calidad recomendado por autores como Benson, Saraph y Schroeder (1991) tiene en cuenta el entorno de calidad de la empresa, la gestión de calidad actual y la gestión de calidad ideal. Las medianas empresas

han incrementado significativamente la competencia por los clientes, priorizando sus necesidades en términos de calidad, servicio y precio. (Walter, 2019). Los sistemas de gestión intentan mejorar la calidad de los servicios prestados dentro de una empresa y son cada vez más eficaces. (Casas et al., 2020).

La administración es vital para las organizaciones para controlar y coordinar acciones, prevenir problemas y lograr objetivos. Su comportamiento sistemático favorece los buenos resultados. Es fundamental prepararse y anticiparse a los desafíos. Gestión eficiente, optimización de los recursos humanos, financieros y materiales. Sus principales funciones son planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Peña et al. 2022).

La planificación formula objetivos y procedimientos científicos, y el proceso regula su secuencia. La dirección motiva el logro de las metas, el control se ajusta a las especificaciones y planes. Enfatiza que los recursos humanos son fundamentales para el crecimiento y la rentabilidad de cualquier empresa, generando ventajas competitivas a través de la mejora continua y la calidad total. En conclusión, la administración es clave para el buen funcionamiento y éxito de una organización. (Perez et al., 2022).

Implementar un programa de calidad en un sistema organizacional es un reto, también requiere un cambio cultural, la promulgación de normas, procedimientos y perspectivas de los usuarios es compleja ya que la primera perspectiva está en el concepto institucional. Reconocemos la importancia de analizar la calidad de los servicios recibidos, por eso quisimos comprobar su comportamiento en la ciudad asiática de Cañete..

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relación entre la administración y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete? Como pregunta específica, ¿cuál es la relación entre la orientación al cliente y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete? ¿Cuál es la relación entre liderazgo y calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete? ¿Cuál es la relación entre el compromiso humano y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete? ¿Cuál es la relación entre un enfoque basado en procesos y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete?

El análisis se ubica en el ámbito social, ya que beneficiará al municipio de Asia, Cañete, los trabajadores y sus electores, ya que los resultados permitirán

determinar la calidad de los servicios y en consecuencia proponer estrategias de protección o mantenimiento. A nivel práctico, esto ayudará a generar conocimiento sobre las variables relevantes, y este conocimiento será útil para cualquier persona interesada en desarrollar diferentes estrategias que, además, estarán dirigidas a los empleados para prestar sus servicios.

A nivel teórico, tiene sentido porque ayudará a comprender cómo se relacionan las variables, las anotaciones de varios expertos en el campo, y proporcionará la teoría de lo que se aprende sobre el método científico, y también sirve como base para la base de campo para nuevas investigaciones. En el campo de la metodología, se intentará precisar los aspectos considerados en cuanto a la calidad de los servicios que actualmente presta la municipalidad de Asia

Como objetivo general se realizan las siguientes propuestas: Determinar la relación entre la administración y la calidad de los servicios de la ciudad asiática de Cañete. Los objetivos específicos son: 1. Determinar la relación entre la orientación al cliente y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete. 2. Identificar la relación entre liderazgo y calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete. 3. Determinar la relación entre la participación del personal y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete. 4. Determinar la relación entre el enfoque basado en procesos y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete..

La hipótesis general es Hg: Existe una relación entre la administración y la calidad del servicio de la ciudad asiática de Cañete. Como hipótesis específicas: existe una relación entre el enfoque al cliente y la calidad del servicio en Canete Asia; existe una fuerte relación entre el liderazgo y la calidad del servicio en Canete Asia; el compromiso del personal y la calidad del servicio en Canete Asia; existe una cierta relación entre la calidad del servicio ; existe un vínculo entre el enfoque basado en procesos y la calidad del servicio en Cañete, Asia.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre la base de la referencia a sus predecesores, Pérez et al., realizaron un relevamiento detallado de los trabajos internacionales encontrados en la selección del tema de esta investigación. (2022) cuyo objetivo es definir enfoques conceptuales y sistemáticos de la gestión pública y la calidad del servicio. El proceso está estadísticamente relacionado de manera decreciente. Examinar el vínculo y el impacto entre el trabajo administrativo y la capacidad del servicio.

Rojas y otros (2020) examinan la confiabilidad como una característica esencial para hacer trabajo social en pequeñas y medianas empresas (PYMES). El programa es narrativo, no experimental y de campo. La confiabilidad es 0.80 y 0. Se logró una correlación de 0,025 utilizando el procedimiento de Pearson. Se sabe que el nivel de desempeño en responsabilidad social de las pequeñas y medianas empresas es bajo, lo cual depende de la calidad de los servicios que estas empresas brindan.

Peña et al. (2022) tiene como objetivo mejorar sustancialmente las actividades de las cooperativas y beneficiarlas en su conjunto. Utilizando un enfoque cualitativo, entrevistando a directores y realizando encuestas con socios y clientes. Los resultados enfatizan la necesidad de construir una base sólida en la administración y facilitar los servicios de redes sociales. El estudio concluyó que brindar un excelente servicio al cliente es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las cooperativas, lo que les permite diferenciarse en un mercado competitivo.

(Morales y Paredes, 2020) Su objetivo es determinar la calidad del servicio y la adecuada gestión de las universidades públicas. El procedimiento utilizado continúa la investigación escrita del documento y emplea un enfoque cuantitativo, involucrando a un gran número de docentes y estudiantes relacionados con las actividades administrativas. Las conclusiones muestran una relación positiva por debajo de la media grande entre la gestión y la calidad del servicio, con un parámetro de conexión de Spearman de 0,898 en toda la muestra. La reunión destacó la importancia de la administración pública y el desarrollo organizacional. La conclusión es que una gestión gubernamental eficaz puede ayudar a mejorar la eficiencia de los servicios prestados a estudiantes y docentes.

Thi. (2020) investiga la calidad de la resolución de quejas y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la administración pública. Utilice métodos cualitativos y la teoría de la prestación de servicios para comprender este fenómeno. Los hallazgos, basados en entrevistas con 30 personas (15 funcionarios del Defensor del Pueblo y 15 ciudadanos que presentaron quejas), muestran que la calidad del servicio afecta la satisfacción del denunciante y el desempeño de la agencia ejecutiva. En conclusión, determinamos que la calidad del servicio es fundamental para la satisfacción de los ciudadanos y el desempeño organizacional. La interacción eficaz entre funcionarios y peticionarios, la eficacia del servicio y la responsabilidad del liderazgo son las claves para mejorar la calidad de la resolución de peticiones y aumentar la confianza de la gente en el gobierno.

Gómez et al. (2022) se centran en la inspección de la gestión administrativa y la calidad del servicio. Para ello, se empleó un estudio transversal exploratorio y descriptivo, utilizando como técnicas de recolección de datos entrevistas, observaciones y encuestas Serqval. Los resultados mostraron que el 26,7% de los usuarios estaban muy satisfechos con la atención brindada por las enfermeras en los servicios de emergencia. Sin embargo, el 46,7% expresó su descontento con el largo tiempo de espera debido a la falta de personal. El 60% no estuvo de acuerdo con los horarios de atención prescritos por complicaciones y emergencias cotidianas. La conclusión es que mejorar la capacitación del personal y abordar la escasez de recursos son fundamentales para brindar servicios más eficientes y fáciles de usar a los usuarios.

El objetivo de Castillo, Cárdenas y Palomino (2020) es determinar la calidad del servicio en los municipios desde el punto de vista del usuario. El programa es básico, el diseño no es experimental y es descriptivo. Los resultados mostraron que el 42,2% de las personas estuvo de acuerdo con las características del material, incluyendo el 53,1% de confiabilidad, el 45,5% de capacidad de respuesta, el 52,7% de seguridad y el 48,1% de empatía. Sugerencias para la Implementación del Plan de Gestión de la Calidad de la Innovación en los Servicios Municipales.

Paredes (2020) para determinar el impacto de la gestión en la calidad del servicio. Las opiniones son cuantitativas y descriptivas respecto a la calidad del

servicio, la información muestra que el gobierno se correlaciona significativamente con ella según la correlación de Spearman: 0.898. Creemos que cuando se perfeccionen los procedimientos relacionados con la gestión, estos tendrán una relación fundamental con la calidad del servicio..

El objetivo de ParRocafuerte (2019) es examinar la gestión que incide en la calidad de los servicios que brinda la empresa de transporte “Mar Azul”. Sus procedimientos son relativos, registro y tipo campo. La conclusión es que existe la necesidad de prototipar un modelo de administración pública para mejorar los servicios que brinda la comunidad.

A nivel nacional, Oruna et al. (2023) intentaron establecer un vínculo entre la calidad del servicio de banca móvil y la lealtad del consumidor. Las opiniones son en su mayoría mixtas. En el dominio cuantitativo, se aplicó un cuestionario con una confiabilidad de 0,912. Los resultados muestran que existe una correlación entre las variables estudiadas (rho de Spearman es 0,796). Los resultados muestran que los números están vinculados en función de las relaciones de confianza y seguridad de los usuarios..

Burga (2022) examina el vínculo entre la administración y la calidad del servicio del Tribunal Superior de Justicia de Ucayali. Está estructurado desde una perspectiva de ser práctico, descriptivo, no experimental, transaccional y relevante. La muestra contiene 97 empleados y 103 usuarios. Las conclusiones muestran una correlación direccional moderada (0,288) y significativa (0,002) entre la gobernabilidad y la calidad del servicio. En conclusión, la gestión pública eficaz ayuda a lograr una relación de causalidad con la calidad del servicio, lo que indica la importancia de seguir mejorando aspectos de la gestión para mejorar aún más la calidad del servicio que se brinda a los usuarios..

El objetivo de Hurtado (2021) fue establecer un vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante Blanca de la ciudad de Piura. El análisis se realizó en base a un método numérico utilizando su esquema experimental descrito sin controles de tipo conectividad. Hubo concordancia significativa ($<0,05$) entre las variables. La conclusión es que el restaurante brinda un excelente servicio, destacando las características del producto, el costo y la calidad del servicio..

Mendoza (2021). Su objetivo es establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, es no experimental, descriptivamente relacionado, y la información se recoge mediante dos cuestionarios entre clientes urbanos. A efectos, se evidencia una relación estadísticamente significativa y altamente positiva entre las distintas variables. ($r=0,761$, $p<0,05$).

Chamoly y Palomino (2021) con el fin de describir la administración de la calidad del servicio al cliente. Fue fundamental, con un diseño de estudio no experimental, narrativo, de tipo transversal. La percepción que tienen los usuarios de la UGEL respecto a la calidad del servicio que brindan, es bajo, de acuerdo al 42% de los entrevistados. Acabó en que la administración de calidad que hizo la organización fue "habitual", esto causó insatisfacción de los usuarios con el servicio que le brindaron a la organización, sin embargo para los empleados y autoridades el servicio fue "habitual", esto sugiere que los usuarios externos no existen mayormente o coincidiendo con los usuarios internos.

Vigo y González (2020); tiene como objetivo establecer un vínculo entre la calidad del servicio y la comodidad del cliente en el Laboratorio Clínico Analítico de Pacasmayo. Un estudio no experimental con un diseño relevante. Resultados: Hubo relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente ($Rho = 0,617^{**}$), hubo relación entre las características de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente: tangibles ($Rho = 0,517^{**}$), confiabilidad ($Rho = 0,528^{**}$), capacidad de respuesta ($Rho = 0,440^{**}$), seguridad ($Rho = 0,448^{**}$) y empatía ($Rho = 0,678^{**}$). La conclusión es que existe una conexión entre los números..

Bao-Condor et al., (2020) su propósito fue instaurar el vínculo entre la administración y la calidad del servicio que percibían los usuarios de una escuela, fue una investigación de diseño correlacional, prospectivo y transversal. Las conclusiones evidenciaron una magnitud $r_s = 742$ y un valor $p = 0,000$, siendo esta información significativa. Termina que, la administración se relaciona con la confianza del servicio.

López (2020), estudié la manera en la que la administración municipal está conectada con la calidad del servicio de público. Se probó una investigación correlacional, de diseño sin pruebas, tipo perpendicular. La conexión de Pearson fue de 0,575 y la importancia de $p = 0,000$ y la significancia de p Acabó que hay una conexión importante entre la administración

municipal y la confiabilidad del servicio público..

Cárdenas (2021) determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario. Se utilizó un diseño no experimental transversal con un enfoque cualitativo y se entrevistaron a 365 usuarios. Los resultados mostraron que los usuarios calificaron con un 2.42% en Planeación, 2.65% en Organización, 2.21% en Dirección y 2.23% en Control, indicando desacuerdo en los componentes de la gestión administrativa. Sin embargo, calificaron con un 2.74% en Tangibles, 2.6% en Fiabilidad, 2.74% en Capacidad de respuesta y 2.6% en Seguridad, mostrando satisfacción en los elementos de calidad del servicio, excepto por la Empatía con un 3.0%. Se concluye que mejorar la gestión administrativa podría optimizar las prácticas de servicio al usuario y garantizar su satisfacción.

De acuerdo con González et al., a continuación se presenta una serie de definiciones desarrolladas por diferentes autores para las variables administrativas. (2020) es un elemento esencial de la administración que ha sido clave para el desarrollo comercial, económico, social y tecnológico de los últimos siglos. Consta de cuatro funciones principales: planificar, organizar, dirigir y controlar.. La planificación establece metas y recursos, mientras que la organización distribuye los recursos necesarios. La dirección implica la ejecución de estrategias y el control se encarga de verificar y evaluar los resultados. Los ejecutivos supervisan estas funciones y garantizan el uso adecuado de los recursos y la comunicación efectiva.

Para Chiavenato, la gestión administrativa implica llevar a cabo acciones con el propósito de lograr resultados de manera eficaz y económica. En otras palabras, se trata de ejecutar acciones de manera eficiente y rentable para alcanzar los objetivos establecidos (Chávez et al., 2020).

La administración de negocios es en gran medida una exploración de la capacidad que tiene una empresa determinada para progresar, ampliar su mercado y obtener una ventaja frente a empresas similares que ofrecen los mismos servicios. (Porporato & Tiepermann, 2021). Lo que implica ISO 9000 es que para ser un líder exitoso en una organización es necesario dirigirla y tener el control total de ella de manera clara y sistemática. La administración de una institución comprende la administración de la calidad y además otras áreas. (ISO9000, 2005) Se señalan ocho principios de administración de la calidad que la gerencia superior puede emplear para dirigir la organización hacia una mayor actuación. Con el fin de

la investigación, se utilizarán cuatro.:

Dimensión 1. enfoque al cliente: El enfoque al cliente o customer centric se ha convertido en una estrategia empresarial ampliamente adoptada por muchas empresas. Este enfoque se basa en colocar al cliente en el centro de todas las acciones y decisiones, reconociendo su importancia y satisfaciendo sus necesidades. Un concepto clave asociado a esto es el customer journey, que describe la interacción del cliente con la empresa desde antes de adquirir el servicio hasta después de utilizarlo. Entender y perfeccionar esta vivencia del cliente en todas las fases es importante para el éxito de la empresa en el presente (Baquero, 2021). Es significativo debido a la importancia que tienen las compañías hacia sus clientes, es por esto que es necesario que estén al tanto de las necesidades que deben ser cubiertas y que sean superadas.. (Peresson, 2007).

Dimensión 2. liderazgo: Es una habilidad esencial que tienen los líderes que les proporciona la capacidad de afectar el comportamiento de los trabajadores dentro de una compañía. Es la capacidad de inspirar, estimular y orientar a los integrantes del staff hacia la consecución de los objetivos colectivos. El comportamiento se evidencia a través de la dirección, en donde los líderes definen los objetivos, establecen las metas y guían a los empleados en la búsqueda de los resultados que se desean (Minsa, 2011). Estos definen una aspiración y un sendero unificados a manos de la organización. Debería crear y preservar un entorno de trabajo interior en el que los empleados participaran para conseguir los objetivos de la compañía.. (Hernández et al., 2009).

Por otra parte, se encuentra la dimensión 3. participación del personal: En la administración pública es una pieza fundamental para el triunfo de un grupo, esto implica que los empleados deben ser partícipes de la decisión, el diseño de estrategias y la consecución de los objetivos del grupo. La contribución del personal puede aumentar la effectiveness, productivity y satisfacción del trabajo, ya que los individuos tienen la ocasión de colaborar de manera activa en la administración de la compañía. Además, genera un entorno de trabajo en equipo, incentiva la creación de nuevos productos y apoya en la identificación de zonas para perfeccionar los productos existentes (Martínez, 2021). La totalidad de los trabajadores constituye el núcleo de la institución y su devoción hace que sus habilidades le brinden una ayuda.. (González, 2015).

Para Báez (2011) la participación de los trabajadores en una empresa implica adquirir derechos relacionados con la toma de decisiones, los beneficios y la propiedad de la empresa, la implicación del empleado es importante y se mide por la amplitud y profundidad de las prácticas participativas. Algunos directivos pueden resistirse a implementar estas prácticas, lo que afecta el éxito del proceso.

En cuanto a la dimensión 4. Enfoque basado en procesos: Considera a las organizaciones como redes interrelacionadas de procesos. En contraste con la estructura organizativa vertical tradicional basada en funciones, este enfoque busca satisfacer las expectativas de los stakeholders y centrarse en cómo la organización satisface esas expectativas en lugar de enfocarse en la estructura jerárquica. Este enfoque orientado a los procesos incorpora el concepto de agregar valor para los destinatarios y considera tanto los factores internos como los requisitos de producción de valor, se enfoca en la satisfacción del cliente y promueve la reingeniería de procesos para crear flujos dinámicos de valor (Mallar, 2010), es más provechoso y eficaz gestionar los procesos de actividades y recursos como método para conseguir resultados. (Palma, Sierra & Arbelaez, 2016).

En este contexto, la estructura organizativa se concibe como una infraestructura que sostiene los procesos, en contraposición a la visión tradicional que considera a la estructura superior al proceso y valora la estabilidad por encima del flujo dinámico.

La calidad se trata de la capacidad, los requerimientos deben ser definidos claramente para que no haya dudas (Haro, Condo y Cachiguango, 2020). La fiabilidad del servicio brindado es un elemento fundamental, para ello se utilizan indicators y niveles de desempeño para definir la calidad de este, de esta manera se puede tener un control detallado y se puede identificar cualquier problema que se presenta y se puede solucionarlo más rápidamente. (Fontalvo, Domínguez y De la Hoz, 2020). La calidad del servicio se estima como el producto de un procedimiento de análisis en el que los usuarios comparan las expectativas con las apreciaciones que tienen.. (Parasuraman, 1985)

De acuerdo con Zeithaml, Bitner & Gremler, (2009), los servicios poseen características como: Inintangible, Heterogéneo, Perecedero, la producción y el consumo de un mismo servicio son simultáneos, Indisputables y, lo más importante, la semejanza de los servicios.

Las herramientas de preevaluación parecen haber probado la fiabilidad de los servicios de información. Los que tienen mayor explicación se exponen a continuación: SERVQUAL: Esta es una colección de herramientas de comparación hecha por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) que mide la calidad del usuario de cualquier servicio, y se entiende como la apreciación que tiene un cliente sobre la ventaja física o superioridad del establecimiento: la calidad y la calidad de ánimo, además de la insatisfacción de percepción y las expectativas. (Jonkisz, Karniej y Krasowska, 2021). El instrumento define cinco características de la calidad de los servicios de asistencia: confiabilidad, utilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los autores convirtieron estos números en veintidós medidas. El primero se espera, luego toman. (Shi, y Shang, 2020).

SERVPERF: Esta es una escala de medida creada por Cronin y Taylor, la cual se debe a la crítica de la escala del medidor SERVQUAL. El instrumento tiene 22 sentencias relacionadas con la magnitud de los resultados que obtuvo el modelo SERVQUAL. En consecuencia, los resultados de la medición se reducen en un cincuenta por ciento, la utilización del instrumento optimiza la calidad del servicio y aumenta la totalidad de percepción de las mismas. En la comparación de estas herramientas con el prototipo anterior, es posible tener. (Endeshaw, 2021).

De acuerdo con Lancaster, el inconveniente de la clasificación se ha tratado en el decenio de 1960 y se ha iniciado a partir de los estudios acumulados. En el fin de esas décadas, White ha hecho una destacable relación entre la contentación, debido a que indica que es el objetivo primordial de la investigación: utilizar la mayor cantidad de información posible. (Puchi, Paravic y Salazar, 2018). El prototipo Servqual fue primerizo en el año 1988 y desde ese momento se ha perfeccionado varias veces. Se trata de un método de investigación comercial que tiene como objetivo medir la calidad del servicio y entender qué esperan los usuarios y cómo valoran los productos. (Jonkisz, Karniej y Krasowska, 2021). Permitir el estudio de las características cuantitativas y cualitativas de los clientes. Además es una herramienta de comparación y mejora con respecto a otras empresas.. (Matsumoto, 2014).

El modelo Servqual tiene 5 dimensiones donde se mide la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009): Dimensión 1. la Fiabilidad: Se trata de la capacidad para llevar a cabo el cabo prometido con confianza y con cuidado.

(Solano & Uzcátegui, 2017). Por otro lado, Clemenza (2010) lo considera como la habilidad que tiene una institución para llevar a cabo sus labores de manera correcta y formal. Implica dar el servicio de manera correcta desde el principio y exhibir la seriedad y el conocimiento de la institución. A grandes rasgos, la confiabilidad se refiere a la capacidad de una compañía de cumplir con los compromisos que ha hecho, en términos de entregar un producto, prestar un servicio, solucionar una dificultad o cobrar por lo que se ha hecho. Los consumidores prefieren relacionarse con compañías que cumplen sus promesas, sobre todo en lo que a las características esenciales del servicio se refiere..

Como Dimensión 2. la Sensibilidad: Es el propósito de colaborar con los usuarios y proporcionarles un asistencia veloz y correcta. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009). Expandiendo el concepto de Davila (2012), se agrega que es el estado y disposición de los empleados con el fin de proveer un servicio de calidad, esto comprende ser ágil en la respuesta a las peticiones o quejas de los clientes. En el ámbito de los servicios en la Tierra, la sensibilidad se extiende más allá de la seriedad y se relaciona con la duración de la espera entre el pedido del cliente y la llegada del personal de servicio al lugar designado, implica estar abierto y tener una solución a problemas.

Para la dimensión 3. la Seguridad: La fiabilidad y la tranquilidad (Ubilla et al. 2019) se consiguen con el conocimiento y la atención que le dan a nuestros empleados y a su contrincante, respectivamente. Por otro lado, Marquez (2013) hizo referencia a que la seguridad, también denominada como garantía, se refiere a la confianza que genera la sensación de que los empleados tienen el conocimiento necesario para prestar un servicio de calidad y además son amables y corteses en su trato. Además implica la habilidad de transferir seguridad al cliente, comunicando información precisa y fidedigna, es una cosa fundamental para generar una vivencia positiva y desarrollar la seguridad del cliente con la institución.

Además, se encuentra la dimensión 4. Empatía: Se trata del nivel de atención personalizada que una compañía ofrece a sus clientes. (Numpaque y Rocha, 2016). Es la habilidad de entender y comunicarse con los clientes, y está relacionado de manera muy importante con el trato y cuidado particular que se le da al mismo, porque implica identificarse con los clientes, empatizar con sus necesidades y actuar en consecuencia. En el momento de proveer un asistencia

humana, se evidencia una verdadera pasión por atender las peticiones y sobrepasar las expectativas del consumidor, esto genera una vivencia positiva y apoya la lealtad del cliente. (Marquez, 2013).

Y por último, la Dimension 5. los Elementos tangibles: Es la figura de la física, la infraestructura, los equipos, los materiales y las personas. (Ganga, Alarcón and Pedraja, 2019). Estos componentes ayudan a generar la impresión y percepción general de la fiabilidad del servicio por parte de los usuarios. (MINCOTUR, s,f)

III. METODOLÓGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

Es de tipo básica, porque su objetivo es ampliar la información sobre las variables analizadas obteniendo nuevos conocimientos sobre los hechos observados. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

3.1.2 Diseño

Es no experimental porque no se manipula la variable de interés (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) Esta es una correlación y un rango transversal porque se da a entender que existe un vínculo entre las dos variables y que la información se recopiló durante un período de tiempo específico. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual:

La administración es principalmente una exploración de la capacidad de una empresa en particular para crecer, expandir su mercado y obtener una ventaja sobre empresas similares que ofrecen los mismos servicios. (Poporato y Tipperman, 2021)

Definición operacional

Se define por 4 dimensiones y 6 indicadores a través de una escala nominal

Variable 2: Calidad de sercicio

Definición conceptual:

La calidad del servicio es una característica esencial, para ello se utilizan indicadores de calidad y niveles de desempeño, de modo que pueda realizar un

seguimiento detallado del desempeño y notar los problemas a medida que ocurren y resolverlos lo más rápido posible. (Fontalvo et al. 2020)

Definición operacional

Está definido por 5 dimensiones y 8 indicadores y una escala de Likert

3.3 Población, muestra y muestreo

Este es todo un campo de investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Eso es más que los 113 empleados. Una muestra, por otro lado, es la porción del universo que se analiza con fines de investigación. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Obtenido por muestreo aleatorio simple con una muestra de 88 trabajadores.

Muestreo

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n: Presentaciones Muestras= ?

N: Presentaciones Poblaciones= 113

Presentaciones Desviaciones estándares= 1.96

p: Presentaciones de las probabilidades de éxitos= 0.5

e: Presentaciones de márgenes de errores= 0.05

q: Presentaciones de las probabilidades de fracasos= 0.5

Al desarrollar las fórmulas se tienen:

$$n = \frac{113 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(113 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 88$$

3.4 Unidad de análisis

Los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Asia, Cañete

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta. Herramienta: Cuestionario. Se utilizan preguntas para calcular

la gestión con 4 dimensiones y 16 puntos. Para el cálculo de la calidad del servicio se utiliza el modelo SERVQUAL, el cual se divide en cinco dimensiones y veintidós ítems. Cabe mencionar que estos instrumentos fueron aprobados luego de la crítica de expertos y el índice de confiabilidad utilizando el primer número de Cronbach.

3.6 Procedimientos

La información se recopiló rápidamente para que no se perdieran oportunidades y para que no se pierda la precisión. Se debe tener especial cuidado al utilizar las fuentes de información ya que esto depende de la oportunidad y veracidad de dicha información.

El proceso de recopilación de información se llevó a cabo de acuerdo con los métodos de recopilación de datos más comunes que se describen a continuación. Para esta investigación, se consultó a la Municipalidad de Asia, se solicitó autorización de uso de las instalaciones y unos minutos de tiempo de trabajo del personal para responder un cuestionario previamente elaborado.

Los cuestionarios fueron útiles para obtener una cantidad ilimitada de datos directos de las personas. Los cuestionarios fueron distribuidos para que los destinatarios completaran y devolvieran.

Las preguntas estaban agrupadas y estructuradas de tal manera que las respuestas se pueden resumir y enumerar fácilmente, utilizando formularios mecánicos o de hojas de cálculo y calificaciones para registrar las respuestas.

También se tuvo en cuenta la facilidad de su procesamiento, aplicación, codificación, coordinación e interpretación de la información.

Se consultó varios estudios sobre estos temas. Se utilizaron fuentes secundarias de información, como medios externos, para enriquecer la investigación: revistas, estadísticas, artículos especializados, resultados de investigaciones similares, proveedores, clientes, publicaciones oficiales, estadísticos, opiniones de personas ajenas a la organización, etc.

Para este estudio, se consideró un vínculo en el medio ambiente, o interactuó con él en una variedad de formas. El tipo de información a recopilar dependió de la definición del problema. Sin embargo, antes de recopilar información, se seleccionó claramente los datos necesarios, teniendo cuidado de no estancarse en la

redundancia y la exclusión.

Se tuvieron en cuenta los conocimientos básicos de los encuestados de acuerdo a su desempeño funcional dentro de la organización. Se entrevistó al personal que realizaba actividades relacionadas con la investigación. Se recomienda encarecidamente seguir la autoridad para contactar al personal de nivel inferior. Como se entrevistó a varios individuos, se cruzó la información para verificar los datos recolectados. Se tuvo en cuenta el tiempo libre de los encuestados y su actitud personal hacia las entrevistas.

Antes de aceptar los datos recopilados, se justifica un comentario final sobre el uso de los métodos de recopilación de datos que se acaban de describir.

Todos los datos se validaron y corrigieron antes de la manipulación analítica. A veces, la precisión de un dato se puede verificar comparándolo con otros datos similares: por ejemplo, la información obtenida durante una entrevista se puede verificar mediante una nueva entrevista o mediante una revisión visual de los documentos de respaldo. Para este momento los datos se encontraban listos para su procesamiento.

3.7 Método de análisis de la información

Es descriptivo Presentar la información en forma de tablas y gráficos que respondan a la intención del análisis. Para comprobar las hipótesis propuestas en el estudio se realizaron pruebas de correlación entre distintas variables.

3.8 Aspectos éticos

Los profesionales de la investigación deben considerar ciertas reglas éticas al concebir la investigación y recopilar información de la investigación cualitativa. Estos requisitos se relacionan con: autorización del consentimiento informado, gestión de la confidencialidad y posibles riesgos para las personas que participan en la investigación.

VI. RESULTADOS

Análisis descriptivo de la relación entre las variables

Tabla.1

Prueba de normalidad variable Gestión Administrativa

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	o	gl	Estadístico	o	gl
Dimensión.1:Enfoque al cliente	,463		88	,547		88
Dimensión.2: Liderazgo	,440		88	,595		88
Dimensión.3: Participación del personal	,386		88	,683		88
Dimensión.4:Enfoque basado en procesos	,453		88	,570		88
Variable.1: Gestión Administrativa	,471		88	,528		88

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos obtenidos para determinar si la variable "Gestión Administrativa" sigue una distribución normal o si, por el contrario, presenta desviaciones significativas

- Ho: Los datos son de distribución normal.
- H1: Los datos no son de distribución normal.

En la Tabla 1, en cuanto a la normalidad de la distribución, se considera más adecuada la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque tiene un tamaño de muestra mayor a 50 elementos, y los valores de p de las variables, sus dimensiones y los resultados de la prueba son todos por debajo del nivel significativo considerado, por lo que los datos no se distribuyen normalmente. Entonces, prueba de conexión paramétrica a través de Rho de Spearman.

Tabla 2*Prueba de normalidad variable Calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk				
	Estadístic	o	gl	Sig.	Estadístic	o	gl	Sig.
Dimensión.1: .Fiabilidad	,500		88	,000	,454		88	,000
Dimensión.2: .Sensibilidad	,503		88	,000	,454		88	,000
Dimensión.3: .Seguridad	,540		88	,000	,244		88	,000
Dimensión.4: .Empatía	,532		88	,000	,271		88	,000
Dimensión.5: .Elementos tangibles	,321		88	,000	,699		88	,000
Variable.2: Calidad de .servicio	,518		88	,000	,374		88	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos obtenidos para determinar si la variable "Calidad de servicio" sigue una distribución normal o si, por el contrario, presenta desviaciones significativas

- Ho: Los datos son de distribución normal.
- H1: Los datos no son de distribución normal.

En la Tabla 2, en cuanto a la normalidad de la distribución, la prueba de Kolmogorov-Smirnov se considera la más adecuada por su gran tamaño muestral, más de 50 elementos, y el valor de p de la variable, su dimensionalidad y los resultados de la prueba son todos inferiores a El nivel de significación considerado, por lo que los datos no se distribuyen normalmente. Por lo tanto, se utilizó una prueba de conectividad paramétrica a través de Rho de Spearman. Se consideran comunes los siguientes: Para la prueba de hipótesis se aplicarán los siguientes criterios: Nivel de importancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ del máximo margen de error posible Regla de decisión: $p < \alpha$ Si p es mayor que α , rechaza la hipótesis correcta. $p > \alpha$ rechaza la posibilidad de que H no exista

Tabla 3*Relación entre gestión administrativa y calidad del servicio**Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.*

		Variable 2: Calidad de servicio				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Variable 1: Gestión Administrativa	Inadecuada	Recuento	69	0	0	69
		% del total	78,4%	0,0%	0,0%	78,4%
	Regular	Recuento	9	2	0	11
		% del total	10,2%	2,3%	0,0%	12,5%
	Adecuada	Recuento	0	6	2	8
		% del total	0,0%	6,8%	2,3%	9,1%
Total		Recuento	78	8	2	88
		% del total	88,6%	9,1%	2,3%	100,0%

Nota. Datos obtenidos para analizar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete

En la Tabla 3, en cuanto al objetivo general de la encuesta, el 78% de los encuestados cree que la gestión no es correcta, y el 88% de los encuestados cree que la calidad del servicio es baja. Para poder llevar a cabo la teoría requerida para dirigir una empresa con éxito, es necesario dirigirla y controlarla de manera sistemática y clara, lo que significa que la gestión de la empresa incluye la gestión de la calidad y otras áreas. De hecho, hay ocho principios de gestión de la calidad que la alta dirección puede utilizar para impulsar a su organización a un mayor rendimiento..

Tabla 4*Relación entre el enfoque al cliente y la calidad de servicio**Objetivo específico uno: Determinar la relación entre el enfoque al cliente y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.*

		Variable 2: Calidad de servicio			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Dimensión 1: Enfoque al cliente	Inadecuada	Recuento 67	0	0	67
		% del total 76,1%	0,0%	0,0%	76,1%
	Regular	Recuento 7	0	0	7
		% del total 8,0%	0,0%	0,0%	8,0%
	Adecuada	Recuento 4	8	2	14
		% del total 4,5%	9,1%	2,3%	15,9%
Total		Recuento 78	8	2	88
		% del total 88,6%	9,1%	2,3%	100,0%

Nota. Datos obtenidos para analizar la relación entre enfoque al cliente y calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete

En la Tabla 4, antes del objetivo específico número uno, se evidencia que el 76% de los encuestados cree que el grado de enfoque al cliente es incorrecto, por lo que el 88% de los encuestados cree que la variable calidad de servicio es baja. La teoría establece que ISO9000 (2005) contiene 8 principios de gestión de calidad que los altos directivos de una organización pueden utilizar para mejorar el desempeño organizacional. Entre ellos, la perspectiva del cliente es importante, porque la empresa depende de los clientes para sobrevivir, por lo que es importante que los clientes comprendan las necesidades que se deben satisfacer y las expectativas que se deben superar. (Peresson, 2007).

Tabla.5.*Relación entre Liderazgo y la calidad del servicio**Objetivo específico dos: Determinar la relación entre Liderazgo y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.*

		Variable 2: Calidad de servicio				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Dimensión 2: Liderazgo	Inadecuada	Recuento	64	0	0	64
		% del total	72,7%	0,0%	0,0%	72,7%
	Regular	Recuento	14	2	0	16
		% del total	15,9%	2,3%	0,0%	18,2%
	Adecuada	Recuento	0	6	2	8
		% del total	0,0%	6,8%	2,3%	9,1%
Total		Recuento	78	8	2	88
		% del total	88,6%	9,1%	2,3%	100,0%

Nota. Datos obtenidos para analizar la relación entre el liderazgo y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete

En la Tabla 5, con respecto al segundo objetivo específico, se determinó que el 78% de los individuos participantes en el estudio creían que la orden se realizó de manera incorrecta, de los cuales el 82% consideró que el objeto de la orden era de baja calidad, según Hernández et al. (2009), el comando tiene un significado intencional y unificado para la organización. Por lo tanto, es necesario establecer y mantener una esfera de compromiso dentro de la organización que permita a los empleados alcanzar sus objetivos..

Tabla 6.*Relación entre la Participación del personal y la calidad de servicio**Objetivo específico tres: Determinar la relación entre la Participación del personal y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete*

			Variable 2: Calidad de servicio			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Dimensión 3: Participación del personal	Inadecuada	Recuento	55	0	0	55
		% del total	62,5%	0,0%	0,0%	62,5%
	Regular	Recuento	23	3	0	26
		% del total	26,1%	3,4%	0,0%	29,5%
	Adecuada	Recuento	0	5	2	7
		% del total	0,0%	5,7%	2,3%	8,0%
Total		Recuento	78	8	2	88
		% del total	88,6%	9,1%	2,3%	100,0%

Nota. Datos obtenidos para analizar la relación entre la participación del personal y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete

En la Tabla 6, para la tercera meta, el 62,5% de los encuestados piensa que la participación del personal es baja, y el 88,6% de los encuestados piensa que la calidad del servicio es baja. Al respecto, González (2015) señaló que en el ámbito de las contribuciones de los empleados, los empleados en su conjunto son el alma de la organización, y su dedicación habilita sus capacidades para brindar beneficios.

Tabla.7

Relación entre el Enfoque basado en procesos y la calidad de servicio

Objetivo específico cuatro: Determinar la relación entre el Enfoque basado en procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.

			Variable 2: Calidad de servicio			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Dimensión.4: Enfoque basado en procesos	Inadecuada	Recuento	66	0	0	66
		% del total	75,0%	0,0%	0,0%	75,0%
	Regular	Recuento	12	2	0	14
		% del total	13,6%	2,3%	0,0%	15,9%
	Adecuada	Recuento	0	6	2	8
		% del total	0,0%	6,8%	2,3%	9,1%
Total		Recuento	78	8	2	88
		% del total	88,6%	9,1%	2,3%	100,0%

Nota. Datos obtenidos para analizar la relación entre el enfoque basado en procesos y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete

En la Tabla 7, para la meta específica 4, el 75,0% de los encuestados piensa que el método de procesos no es suficiente y el 88,6% de los encuestados piensa que la calidad del servicio es baja. Con base en estos pasos, Palma, Sierra y Arbelaez (2016) argumentan que un enfoque basado en procesos: una forma en que los recursos y las actividades se gestionan como procesos para lograr resultados es más eficaz y eficiente.

Análisis inferencial de las variables

Comprobación de hipótesis general

Hg: Existe relación entre la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.

H0: No existe relación entre la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.

Tabla 8

Hipótesis general.

			Variable 1: Gestión Administrativa	Variable 2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable 1: Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Variable 2: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

Nota. Hipótesis comprobadas sobre la relación entre gestión y calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.

En la tabla 8 se observa que el parámetro Rho de Spearman asociado a la relación entre las variables: Administración y Calidad del Servicio tiene un valor de 0.748, esto indica que el resultado está entre las medias y tiene un carácter positivo. Además, la importancia S de la prueba resaltada es 0,000, y cuando el valor es menor que la importancia 0,05, se establece la hipótesis de Hg. Existe vínculo entre administración y hotelería en la ciudad asiática de Cañete.

Comprobación de hipótesis específica 1

H1. Existe relación entre el enfoque al cliente y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete

H01. No existe relación entre el enfoque al cliente y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete

Tabla 9

Hipótesis específica 1

			Dimensión 1: Enfoque al cliente	Variable 2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión 1: Enfoque al cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		88	88	

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

Nota: Hipótesis comprobadas sobre la relación entre Enfoque al cliente y la variable calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.

En la Tabla 9 se muestra el parámetro Rho de Spearman relacionado con la relación entre la Dimensión 1: Atención al Cliente y la Variable 2: Calidad del Servicio con un valor de 0.700, esto indica que la correlación está en la mitad de los dos números y es positiva. Además, se resalta el valor Sig de esta prueba, que es 0,000, y dado que este valor es menor que el valor de importancia de 0,05, se cumple el supuesto H1. Existe un vínculo entre las perspectivas del cliente y la calidad del servicio en la ciudad asiática de Cañete.

Comprobación de hipótesis específica 2.

H2. Existe relación entre Liderazgo y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete

H02. No existe relación entre Liderazgo y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete

Tabla 10

Hipótesis específica 2.

			Dimensión 2: Liderazgo	Variable 2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión 2: Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Variable 2: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

Nota. Hipótesis comprobadas sobre la relación entre Liderazgo y la variable calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.

La Tabla 10 muestra que la relación entre la Dimensión: Liderazgo y la Variable: Calidad del Servicio tiene un grado Rho de Spearman de 0.680, esto indica una correlación moderadamente positiva. Además, se destaca el valor de Sig para esta prueba, que es 0,000, y dado que este valor es menor que el valor de importancia de 0,05, se cumple el supuesto H2. En la ciudad asiática de Cañete existe un vínculo entre el liderazgo y la confiabilidad de la gestión municipal

Comprobación de hipótesis específica 3.

H3. Existe relación entre la Participación del personal y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete

H03. No existe relación entre la Participación del personal y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete

Tabla.11

Hipótesis específica 3

			Dimensión.3: Participación del personal	Variable.2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión.3: Participación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Variable.2: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

Nota. Hipótesis comprobadas sobre la relación entre Participación del personal y la variable calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.

La Tabla 11 muestra que el parámetro Rho de Spearman está relacionado con la relación entre la dimensión 3: proporción de empleados y la variable 2: calidad del servicio, con un valor de 0,588, que es una correlación positiva medible. Además, se destaca el valor de Sig probado, que es 0,000, y dado que este valor es menor que el valor de importancia de 0,05, se satisface la hipótesis H3. Existe un vínculo entre las proporciones de personal y el entusiasmo por el servicio en Cañete, Provincia de Asia.

Comprobación de hipótesis específica 4

H4. Existe relación entre el Enfoque basado en procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.

H04. No existe relación entre el Enfoque basado en procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.

Tabla 12

Hipótesis específica 4

			Dimensión 4: Enfoque basado en procesos	Variable 2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión 4: Enfoque basado en procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

Nota: Hipótesis comprobadas sobre la relación entre Enfoque basado en procesos y la variable calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.

La Tabla 12 muestra que el valor Rho de Spearman para la relación entre la Dimensión 04: Enfoque basado en Procesos y la Variable 2: Calidad del Servicio es de 0,704, lo que corresponde a una relación positiva intermedia. Además, el valor de Sig de la prueba se destaca como 0,000, y dado que este valor es menor que el valor de importancia de 0,05, se acepta la hipótesis H4. Existe un vínculo entre el concepto de calidad y un enfoque basado en el procedimiento Asiatic Canet.

V. DISCUSION

En el estudio se consideraron cuatro objetivos específicos para definir el vínculo entre los diferentes sectores de la gestión municipal y la calidad de los servicios en la ciudad asiática de Cañete.

Al examinar los resultados relacionados con las metas generales, la Rho de Spearman encontró una correlación entre la Variable 1: Gestión y la Variable 2: Calidad del servicio, con un valor de importancia de 0,748, mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Varios análisis confirmaron estos hallazgos. Pérez et al. (2022) encontraron un vínculo y un impacto entre el municipio y la prestación de servicios de calidad. Asimismo, cabe mencionar el análisis de Paredes (2020), quien encontró un vínculo significativo entre la gestión y la calidad del servicio, con una conectividad de Spearman de 0,898. Además, el análisis realizado por Oruna et al., a nivel nacional. (2023) encontraron una conexión de Spearman entre la lealtad del consumidor y la calidad del servicio de banca móvil de 0,796..

Por otro lado, Morales y Paredes (2020) analizaron la gestión y la calidad del servicio de las universidades públicas y encontraron una confirmación positiva muy fuerte entre las dos variables, con un coeficiente de transformación de Spearman de 0,898 para toda la muestra. Se enfatiza la importancia de los procedimientos administrativos y organizativos dentro de la administración, lo que ayuda a que los servicios que brindan los estudiantes y docentes sean más efectivos. En concordancia con Burga (2022), encontró una relación moderada (0,288) y significativa (0,002) entre estas dos variables y señaló la importancia de la gestión del desarrollo para mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios. De manera similar, Vigo y González (2020) encontraron una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con valores de Rho que oscilan entre 0,440 y 0,678 en diferentes categorías de calidad del servicio.

En cuanto a la investigación descriptiva, la evidencia muestra que el 78% de los encuestados cree que la gestión pública se ha desarrollado de forma equivocada. Entre los miembros de este grupo, el 88,6% también piensa que la calidad del servicio es baja. Estos resultados sugieren una fuerte relación entre las percepciones de incompetencia de la gestión pública y la mala calidad del

servicio. Estos resultados son consistentes con los de González et al. (2020) señalaron que la gestión administrativa es parte importante de la gestión administrativa, y una adecuada gestión administrativa es fundamental para el progreso económico, social y tecnológico de una empresa..

Cabe mencionar que la hipótesis de González et al., también afirma que la gestión incluye la gestión de la calidad y otros dominios. Por lo tanto, es de gran importancia estudiar la relación entre la calidad del servicio y la gestión de la calidad. Estos hallazgos resaltan la importancia de operar una administración pública eficiente y de alta calidad para lograr una provisión adecuada y satisfacer las necesidades y aspiraciones del público.

Peña et al. (2022) enfatizan la importancia de una gestión empresarial eficaz para el desarrollo exitoso y sostenible de las cooperativas. Los resultados que obtuvimos indicaron que una gran proporción de la muestra no se manejó correctamente, lo que podría tener un impacto negativo en la calidad del servicio dentro de la institución analítica. Además, el análisis de Thi (2020) destaca la importancia de la calidad del servicio para satisfacer a los usuarios y mejorar el trabajo de la organización política. Los resultados que obtuvimos sustentan esta tesis, ya que según la investigación de Thi se demostró que quienes perciben la gestión como deficiente también tienen una menor percepción de la calidad del servicio..

Considerando los resultados obtenidos del primer propósito específico, una prueba Rho de Spearman no paramétrica reveló un tamaño de significación de 0,700, lo que indica una fuerte correlación positiva entre la Dimensión 1: Mantenimiento del Cliente y la Variable 2: Calidad del Servicio.. Estos resultados son consistentes con investigaciones previas que han encontrado un vínculo entre la gestión y la calidad del servicio. En concreto, el estudio internacional de Pérez et al. (2022) y Oruña et al. (2023) demostraron que la gestión centralizada de clientes tiene un impacto positivo en la calidad del servicio. Estos resultados resaltan la importancia de adoptar un enfoque de gestión que priorice las necesidades y expectativas de los clientes para lograr una mayor satisfacción y lealtad de los mismos. consumidor.

Además, los resultados de este estudio se correlacionan con el análisis de Morales y Paredes (2020), donde se encontró un tipo moderado de asociación

positiva en las instituciones de educación superior. El estudio vincula nuevamente la gestión y la calidad del servicio en otras empresas o instituciones, mostrando que se puede encontrar una correlación positiva entre ambas en diferentes contextos..

En un análisis de los resultados, se determinó que el 76% de los encuestados creían que el enfoque en los clientes estaba fuera de lugar. Entre los miembros de este grupo, el 88,6% también piensa que la calidad del servicio es baja. Estos hallazgos confirman la importancia del servicio al cliente en la administración pública y la calidad del servicio.

Según las hipótesis presentadas, la atención al cliente es claramente de suma importancia en la administración pública, ya que la empresa está en manos de los clientes y es necesario satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas (Baquero, 2021; Peresson, 2007). Esta suposición respalda los hallazgos, ya que una alta proporción de los encuestados cree que las perspectivas de los clientes son incorrectas, una señal de desconfianza entre la teoría y la práctica...

En cuanto a la calidad del servicio, se considera una característica esencial que requiere ser evaluada a través de indicadores y grados de desempeño (Fontalvo, Domínguez & De la Hoz, 2020). Es importante enfatizar la diferencia entre los resultados y el concepto de administración pública. La teoría sugiere que, si bien la teoría enfatiza la importancia de la gestión gerencial, los resultados muestran que una gran parte de la muestra cree que la gestión gerencial es defectuosa. Esto puede sugerir una discrepancia entre la teoría y la práctica cuando se trata de implementar una administración pública efectiva.

Considerando los resultados del segundo propósito específico, se utilizó una prueba Rho de Spearman no paramétrica para encontrar un tamaño de importancia de 0.680, para la Dimensión 2: Comportamiento y la Variable 2: Calidad de Servicio. Al comparar los resultados con estudios previos, se puede destacar el estudio de Pérez et al. (2022) y Thi (2020) también examinan la importancia de la calidad del servicio para la administración pública..

Pérez et al. (2022) enfatizó la importancia de brindar un excelente servicio al cliente para el éxito y la sostenibilidad institucional, mientras que Thi (2020) mencionó la importancia de la calidad del servicio para los ciudadanos y las

capacidades organizacionales. Aún así, algunas encuestas arrojan dudas sobre la especificidad y los métodos específicos. Al igual que los investigadores de Rojas (2020), destacan el impacto de la responsabilidad social en la calidad de los servicios que prestan las pymes.

Un estudio de las descripciones mostró que el 72,7% de los participantes creía que la orden se ejecutó de forma incorrecta. Además, el 88,6% de los encuestados cree que la calidad del servicio es mala. Los hallazgos, dicen los investigadores, Hernández et al., demuestran la importancia de dirigir la gestión corporativa y la calidad del servicio. (2009) afirmaron que la gerencia tiene una intención y un camino unificados hacia la empresa, y una atmósfera que motiva a los empleados a alcanzar las metas organizacionales..

Las similitudes en la falta de precisión de los dos enfoques se pueden ver cuando los resultados se comparan con las opiniones de los clientes ya estudiados. Esto aumenta la importancia de estos dos componentes en la administración pública y su impacto en la calidad del servicio.

Considerando los resultados del tercer objetivo específico, mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, las magnitudes de la Dimensión 3: Compromiso de los Empleados y la Variable 2: Calidad del Servicio resultaron ser de 0,588. Estos resultados confirman la importancia de los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio dentro de la administración pública.

En el análisis de resultados se requiere que el 62,5% de las muestras piensen que el aporte de personal a la organización es insuficiente, y el 88,6% de las muestras piensen que la calidad del servicio es baja. Estos hallazgos sustentan la importancia del rol de las personas en el contexto de la gestión pública institucional. Esta asociación es consistente con estudios preliminares realizados por Pérez et al. (2022) y Oruña et al. (2023), quienes también encontraron evidencia para verificar el impacto positivo de los sistemas de gestión de atención al cliente en la calidad del servicio.

La participación de los empleados se basa en el hecho de que los empleados participen en la formulación de estrategias, implementación de acciones y mejora de las metas organizacionales. Estos resultados son consistentes con la hipótesis original. González (2015) señala la importancia de la contribución humana dentro de las organizaciones, mientras que Martínez

(2021) señala los beneficios de la contribución humana para la productividad y la eficiencia. No hubo diferencia entre los resultados y la teoría en este campo, lo que sugiere coherencia entre la investigación y la teoría existentes. En este sentido, la contribución de los empleados está directamente relacionada con la calidad del servicio, ya que la motivación y el compromiso de los empleados pueden afectar la forma en que prestan los servicios a los usuarios..

Considerando los resultados del cuarto objetivo específico, el tamaño de importancia de la dimensión 04: enfoque basado en procesos y la variable 2: calidad del servicio resultó ser de 0,704 mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Esta relación sustenta el valor de implementar procedimientos para aumentar la confiabilidad de la empresa en el campo de la calidad del servicio. Conceptualmente, se enfatizan los procedimientos como un medio viable para gestionar la calidad del servicio.

Mallar (2010) argumenta que esta visión ve a las empresas como sociedades de programas interconectados que buscan ser más eficientes mediante el rediseño de programas. Asimismo, Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) han reconocido la especificidad de los servicios y la importancia de medir y mejorar su calidad. Por otro lado, Palma, Sierra y Arbeláez (2016) sugieren una forma de pensar los problemas: gestionar los problemas como procesos, acciones y recursos es más factible y exitoso.

Los resultados de la encuesta mostraron que el 75% de los encuestados evaluaron erróneamente el punto de vista basado en los procedimientos, de los cuales el 88,6% creía que la calidad del servicio era baja. Estas cifras son consistentes con los principios teóricos, que sugieren que un enfoque basado en procesos es más rentable y más eficiente en la obtención de resultados. Esto se debe a que una perspectiva basada en procesos se enfoca en acciones que brindan valor a los clientes, en lugar de enfoques tradicionales. estructura de poder. Como resultado, las empresas que adoptan un enfoque basado en procesos tienen la capacidad de identificar y abordar áreas de ineficiencia y transformarse.

Las comparaciones con estudios anteriores muestran que, a pesar de las diferencias en las situaciones y dominios analizados, todas las encuestas enfatizan la importancia de una administración pública eficaz para mejorar la

calidad del servicio. Análisis de Peña et al. (2022), Thi (2020), Gómez et al. (2022), Morales & Paredes (2020), Cárdenas (2021) y Burga (2022) enfatizan la importancia de gestionar eficazmente la administración para mejorar la calidad del servicio en las empresas de servicios públicos, salud, instituciones, educación y sistemas judiciales..

VI. CONCLUSIONES

Primera: De los resultados se puede concluir que: En cuanto a los objetivos generales, la encuesta reveló que el 78% de los encuestados consideró que la gestión administrativa fue insuficiente y el 88% consideró que la calidad del servicio fue baja. Una gestión clara y sistemática, incluida la gestión de calidad y otras áreas, es esencial para el éxito de una empresa. El análisis inferencial reveló una relación positiva significativa (Rho de Spearman = 0.748) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Cañete Asia, apoyando la hipótesis propuesta.

Segunda: Entre los objetivos específicos, el 76% de los encuestados consideró que los clientes no estaban siendo tratados correctamente y el 88% consideró que la calidad del servicio era baja. Los resultados del análisis inferencial confirmaron una correlación positiva significativa entre la atención al cliente y la calidad del servicio en la ciudad (Rho de Spearman = 0,700, $p < 0,05$). Estos hallazgos resaltan la relevancia de priorizar el enfoque en el cliente y mejorar la gestión de la calidad para lograr una mayor satisfacción y desempeño organizacional.

Tercera: En el objetivo dos, el 78% de los participantes calificó la conducta como insuficiente y el 82% calificó el tema como de baja calidad. Por su parte, los análisis inferenciales respaldaron estos hallazgos, mostrando una correlación positiva significativa entre el liderazgo y la confiabilidad de la administración municipal en la ciudad asiática de Cañete (Rho de Spearman = 0.680, $p < 0.05$). Esto resalta la importancia de un liderazgo efectivo para mejorar la calidad de la gestión y fortalecer la gestión municipal en beneficio de la comunidad.

Cuarta: En el tercer target, el 62,5% de los encuestados piensa que la participación del personal es baja, y el 88,6% de los encuestados piensa que la calidad del servicio también es baja. Los análisis inferenciales respaldaron estos hallazgos, mostrando una correlación positiva significativa entre la proporción de empleados y la calidad del servicio en Cañete, provincia de Asia (Rho de Spearman = 0,588, $p < 0,05$). Estos resultados resaltan la necesidad de aumentar

la participación y el compromiso del personal para mejorar la calidad del servicio y el desempeño de la gobernanza.

Quinta: Finalmente, en cuanto a la meta cuatro, se reveló que el 62,5% de los encuestados creía que la participación del personal era baja y el 88,6% de los encuestados creía que la calidad del servicio también era baja. Los análisis inferenciales respaldaron estos hallazgos, mostrando una correlación positiva significativa entre la proporción de empleados y la calidad del servicio en Cañete, provincia de Asia (Rho de Spearman = 0,588, $p < 0,05$). Estos resultados resaltan la necesidad de aumentar la participación y el compromiso del personal para mejorar la calidad del servicio y el desempeño de la gobernanza.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Con base en los hallazgos del estudio sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Cañete Asia, se pueden hacer las siguientes recomendaciones para mejorar la gestión local:

Se propone un programa integral para mejorar la gestión administrativa y de calidad de la ciudad asiática de Cañete. Esto puede incluir capacitar a los gerentes en técnicas de gestión efectivas y enfoque en el cliente, así como la revisión y optimización de los procesos internos para brindar un servicio más eficiente y satisfactorio a la comunidad.

Segunda: Se recomienda que los gobiernos municipales prioricen la implementación de estrategias centradas en el cliente. Esto puede incluir la realización de encuestas de satisfacción, la recopilación de información sobre las necesidades y expectativas de los ciudadanos y el establecimiento de indicadores de desempeño relacionados con la satisfacción del cliente para medir y mejorar continuamente la calidad del servicio. Se propuso un proyecto para desarrollar las habilidades de liderazgo de los responsables de la gestión municipal en la ciudad asiática de Cañete. Estos programas pueden centrarse en desarrollar un liderazgo participativo, comunicativo y basado en equipos para mejorar la toma de decisiones y la eficacia de la gestión.

Tercera: Se recomienda que Cañete Asia promueva una cultura de participación y compromiso de los empleados. Esto se puede lograr implementando esquemas de reconocimiento e incentivos, facilitando espacios de diálogo y retroalimentación, y creando oportunidades de desarrollo profesional para el personal que fortalezcan su compromiso y ayuden a mejorar la calidad del servicio brindado. Asesoró a la ciudad de Cañete Asia para implementar una estrategia para aumentar la participación y el compromiso de los empleados. Esto puede incluir la implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional, la promoción de un ambiente de trabajo colaborativo y positivo, y el desarrollo de incentivos para reconocer a los empleados por sus esfuerzos y dedicación, lo que ayudará a mejorar la calidad y el desempeño del servicio.

REFERENCIAS

- Ahire, S. L. & Dreyfus, P. (2000). «The impact of design management and process management on quality: an empirical investigation», *Journal of Operations Management*, Vol. 18, pp. 549-575
- Báez Melián, Juan Miguel La participación de los trabajadores en la empresa. El caso de Irlanda CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm. 70, abril, 2011, pp. 127- 148. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/174/17418829006.pdf>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Baquero, Asier. (2021). Enfoque en el cliente como modelo gestión. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/348556329_Enfoque_en_el_cliente_como_modelo_gestion
- Becerra-Canales, Pecho-Chávez & Gómez-León (2020). Satisfacción Del Usuario Externo En Un Establecimiento De Atención Primaria, Durante La Pandemia Covid-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170.
- Benites Martínez, J., Córdova Marcelo, J. L., & Burgos Chávez, S. V. (2020). La calidad del servicio y la familiaridad con la marca en el Market Circolo del distrito de Chaclacayo, Lima 2017. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 4(1), 61–74. <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1273>
- Benson, P. G., Saraph, J. V. & Schroeder, R. G. (1991). «The effects of organizational context on quality management: an empirical investigation», *Management Science*, Vol.37 (9), pp.1107-1124.
- Burga, A. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. Disponible en:

<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6072>

- Calabuig, P. Burillo, J. Crespo, J.J. Mundina, Y. Gallardo(2010)
Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo.
Rev Int Med y Ciencias la Act Física y del Deport., 10 (2010), pp. 577-593
- Campaña, I. C. J., Romero-Galisteo, R. P., Manzanares, M. T. L., & Morales, N. M. (2019, May). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. In *Anales de Pediatría* (Vol. 90, No. 5, pp. 301-309). Elsevier Doyma.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50).
- Cárdenas, J. (2021). La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local - Nauta 2021. Disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8976>
- Casas, M., Pérez, M., Rojas, J., & Álvarez, J. (2020). Modelo de planificación estratégica para la mejora de la competitividad de las pymes del sector servicios mediante el cuadro de mando integral. En *Human Interaction and Emerging Technologies: Proceedings of the 1st International Conference on Human Interaction and Emerging Technologies (IHJET 2019)*, 22-24 de agosto de 2019, Niza, Francia (págs. 1001-1006). Publicaciones internacionales de Springer.
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Chamoly Urtecho, K. M. A., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239

- Chávez-Haro, Castelo-Salazar, Villacis-Uvidia (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. FIPCAEC (núm. 18) Vol. 5, Año 5 Abril-Junio 2020, pp. 16-29. DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiang Vega, Maria Margarita, Riquelme Neira, Gabriel Rodrigo, & Rivas Escobar, Pedro Alfonso. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiavenato, I. (2009). Introducción a la teoría general de la administración. 7ma. Edición. Editorial McGrawHill, México
- CLEMENZA, Caterina; GOTERA, Ana y ARAUJO, Rubén. Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia* [online]. 2010, vol.15, n.49 [citado 2023-07-15], pp.103-124. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&nrm=iso. ISSN 1315-9984.
- Correia Loureiro, F.J. Miranda González (2010) Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.*, 16, pp. 27-41
- DAVILA BUSTAMANTE, Manuel Enrique; CORONADO QUINTANA, José Ángel y CERECER CASTRO, Bayardo Manuel. Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contad. Adm* [online]. 2012, vol.57, n.3 [citado 2023-07-16], pp.175-195. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300008&lng=es&nrm=iso. ISSN 0186-1042.
- Del Campo Rivas & Silva Ríos (2022) Satisfacción usuaria asociada a la atención fonoaudiológica en organizaciones de Salud Familiar y

Comunitaria. Revista de Investigación en Logopedia, ISSN-e 2174-5218, Vol. 12, N°. 1, 2022

- Endeshaw, B. (2021). Modelos de medición de la calidad del servicio de salud: una revisión. *Diario de Investigación en Salud*, 35 (2), 106-117.
- Farias, R. L. (2017). Factores de riesgo psicosocial y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores operativos en el área de saneamiento y lavandería de un Hospital de las Fuerzas Armadas del Ecuador en el primer semestre del año 2017. (Tesis presentada al título de Máster), Quito, Ecuador.
- Fontalvo, T., Domínguez, E., De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Revista Scielo*, 31, 4.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400027&lang=es
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
- Gómez-Carmona, D., Tenorio, R. C., Domínguez, C. S., & Dueñas, P. P. M. (2021). Impacto de las medidas covid-19 en la calidad del servicio sanitario, el valor percibido y la satisfacción del usuario. *Las redes de la comunicación. Estudios multidisciplinares actuales.*, 18.
- Gómez Mendoza, M. J., Jaramillo Montaña, F. M. ., Estrella Gaibor, C. E. ., & Núñez Gamboa, J. J. . (2022). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69–80.
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- González, P. (2017). Relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el

- Ecuador. *Revista Científica Ciencia y tecnología*, 2 (8), pp. 19-25
- González Alvarez, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135.
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Hagan, E. 2015. Service quality perceptions and socio- demographic characteristics of hotel guests in the western region of Ghana. *J. Tourism Hospitality and Sport (Inglaterra)*. 10(1):16-30.
- Haro, M. J. A., Condo, J. N. C., & Cachiguango, V. E. A. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria Crea en la provincia de Pastaza. *Revista investigación operacional*, 425.
- Hernández Junco, V., Quintana Tápanes, L., Mederos Torres, R., Guedes Díaz, R., & García Gutiérrez, B. N. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista cubana de medicina militar*, 38(1), 0-0.
- Hernández-Sampieri, S., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: McGrawHill
- Hurtado Vega, H. E. (2021). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del Restaurant Blanca en el distrito de Piura, 2021.
- Ivancevich, J. M., R. Konopaske y M. T. Matteson. 2006. *Comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill Interamericana.
- ISO9000 (2005) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.
- Jaramillo, G. L. R., Genovés, A. Y. R., Toledo, V. T. C. y Andrade, R. M. B.

- (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21 (3), pp.12-14
- Jonkisz, A., Karniej, P. y Krasowska, D. (2021). El método SERVQUAL como una herramienta "antigua nueva" para mejorar la calidad de los servicios médicos: una revisión de la literatura. *Revista internacional de investigación ambiental y salud pública* , 18 (20), 10758.
- López López, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), e138. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- López, M. D., & Gutiérrez, C. G. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Tesis maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de post grado
- López & Bruges. (2020). Clima Organizacional en las empresas de telefonía móvil privadas binacionales. *Espacios*, 41(22), 295–307
- Mallar, Miguel Ángel LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 13, núm. 1, enero-junio, 2010 Universidad Nacional de Misiones Misiones, Argentina
- Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 09 de mayo de 2023, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.
- Martínez, R. 2017. Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016. (Tesis maestría). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote – Perú

- Martillo Soria, J. A. (2018). Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN SA.
- Martínez Carazo, Piedad Cristina El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165-193
- Martínez, J. A. (2021). Impacto del coronavirus COVID-19 en la Gestión del riesgo. (M. Quiroz, & J. A. Martínez, Edits.) Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, 3(3). doi:ISSN: 2744-8398 (en línea).
- MARQUEZ, Mervin y MEJIAS, Agustin. Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET. uct [online]. 2013, vol.17, n.67 [citado 2023-07-15], pp.68-74. Disponible en: <http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212013000200002&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1316-4821.
- Mendoza Vásquez, F. P. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del restaurante Grill Home Chepén, 2021.
- Morales, D. & Paredes, V. (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- MINCOTUR (s,f) Introducción. ECONOMÍA INDUSTRIAL. Disponible en: <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/414/INTRODUCCIO%CC%81N.pdf>
- MINSA (2011). Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Obtenido de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321710-%20metodologia-para-el-estudio-del-clima-organizacional-documento-tecnico-rm-n-468-2011-minsa>
- Numpaqué-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los

- servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720.
- Núñez Ocaña, F. S. (2022). *Cultura organizacional y satisfacción laboral dentro de la avícola " Guadalupe SA" en la ciudad de Pelileo provincia de Tungurahua* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Psicología Industrial).
- Oruna Rodríguez, A. M., Oruna Rodríguez, M. Á., Aranguren Reyes, P. E., y Sánchez Ortega, J. A. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(102), 855-871.
- Parasuraman, Parsu. (1985), Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research. New York: Journal of Marketing. The Free Press
- Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública)
- Palma, H. H., Sierra, D. M., & Arbelaez, D. C. (2016). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber, ciencia y libertad*, 11(1), 141-150.
- PEÑA PONCE, D. K., SANCHEZ CHANCAY, M. R., & SANCAN LOPEZ, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO VOL. 6 (suppl 1) (2022)*. DOI: 10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131
- Perez-Benites, W. E., Serrano-Aguilar, J. F., Colcha-Ortiz, R. V., & del Carmen Moreno-Albuja, M. (2022). Gestión Administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088.
- Peresson, L. (2007). Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente. *España: Universidad de Valladolid*.

- Puchi-Gómez, C., Paravic-Klijn, T., & Salazar, A. (2018). Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Aquichan*, 18(2), 186-197.
- Porporato, M., Tiepermann, J. (2021). Costos Basados en las Actividades (ABC): aplicando una herramienta para la gestión estratégica en empresas de servicios. *Revista Ebsco*, 17,32. <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/articulo/view/3448/3070>
- Ramírez-Ramírez, S. M., Mesa-Cano, I. C., Peña-Cordero, S. J., & Ramírez-Coronel, A. A. (2021). Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería: revisión sistemática. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 5(41), 341-350.
- Rivera, D. (2019). Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, pp. 30-35
- Rocafuerte Cruz, Á. A. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019.).
- Rojas-Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruiz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G.. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Romero-Galisteo, P. Gálvez-Ruiz, J.C. Belda, M.G. Millá-Romero (2014) Percepción de la calidad en centros de Atención Temprana: resultados

- de un análisis comparativo *Escl. Psicol.*, 8 , pp. 71-76
- Rugel Kamarova, S., & Chacón Cantos, J. (2018). Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. Artículo de revisión.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salas Teodomiro. (2018). Servicio de atención al cliente y su relación con la satisfacción de los usuarios en la asociación de transportistas brisas del gera jepelacio, año 2018. Universidad Peruana Unión, 1–128.
- Shi, Z. y Shang, H. (2020). Una revisión sobre la calidad de servicio y el modelo servqual. En *HCI en empresas, gobiernos y organizaciones: 7.ª Conferencia internacional, HCIBGO 2020, celebrada como parte de la 22.ª Conferencia internacional de HCI, HCII 2020, Copenhague, Dinamarca, 19 al 24 de julio de 2020, Actas 22 (págs. 188-204)* . Publicaciones internacionales de Springer.
- Solano, J., & Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. *Revista universidad y sociedad*, 9(1), 52-59.
- Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caraveo, M., & Lamoyi-Bocanegra, C. (2019). Satisfacción Estudiantil en la Valoración de la Calidad educativa universitaria. *Revista Educ. Univesidad de la Sabana, México*, 9-26
- Thi, Dan. (2020) THE PERFORMANCE OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICE THROUGH THE SERVICE QUALITY AND CITIZEN'S SATISAFCTION: THE CASE OF COMPLAINT'S SETTLEMENT IN HO CHI MINH CITY INSPECTORATE. Disponible en: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/120649/VoThiHongDan.pdf?sequence=2>
- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista*

empresarial, 13(2), 1-15.

- Vargas Echeverría, S. L., & Flores Galaz, M. M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176.
- Valencia, V., Cruz, S., & Ospino, O. (2018). Aplicación del Modelo SERVQUAL para la determinación de los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios de los hogares infantiles de Chibolo, Magdalena. *Revista INGE CUC*, 19-27.
- Veliz Llaguenta, V. (2020). Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas.
- Vergara Schmalbach, J. C., Quesada Ibargüen, V. M., & Maza Avila, F. J. (2019). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia.
- Vigo, J., & González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista ciencia y tecnología*, 16(3), 57-66.
- Walter, L. (2019). Gestión Estratégica como Plataforma Impulsora del Capital Social en las Pymes. *RevistaEbsco*, 4, 8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062651>
- Zeithaml, Valerie; Bitner, Mary Jo; Gremler. (2009). *Marketing de servicios*.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete - 2023					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable 1: Gestión Administrativa		Metodología
			Dimensiones	Indicadores	
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete?</p> <p>Específicos: ¿Cuál es la relación entre el enfoque al cliente y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Liderazgo y la calidad del servicio en la</p>	<p>General Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.</p> <p>Específicos: 1. Determinar la relación entre el enfoque al cliente y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete. 2. Determinar la relación entre Liderazgo y la</p>	<p>Hg: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.</p> <p>Específicas: Existe relación entre el enfoque al cliente y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete</p> <p>Existe relación entre Liderazgo y la calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete</p>	<p>Enfoque al cliente</p> <p>Liderazgo</p> <p>Participación del personal</p> <p>Enfoque basado en procesos</p> <p>Variabla 2: Dimensiones</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>Diagnóstico de necesidad</p> <p>Motivación</p> <p>Desarrollo Profesional Capacitación Evaluación de desempeño</p> <p>Determina las metas Establece logros</p> <p>Calidad de servicio Indicadores</p> <p>Cumple con sus promesas sobre entregas, Soluciona problemas</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: 113 trabajadores</p> <p>Muestra: 88 trabajadores</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>Municipalidad de Asia, Cañete?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Participación del personal y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Enfoque basado en procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete?</p>	<p>calidad del servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.</p> <p>3. Determinar la relación entre la Participación del personal y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.</p> <p>4. Determinar la relación entre el Enfoque basado en procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete.</p> <p>.</p>	<p>Existe relación entre la Participación del personal y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete</p> <p>Existe relación entre el Enfoque basado en procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete</p>	<p>Sensibilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Maneja solicitudes</p> <p>Responde a las preguntas y quejas de los clientes.</p> <p>Inspira credibilidad y confianza</p> <p>Personaliza el servicio</p> <p>Infraestructura, equipos, materiales, personas.</p>	
---	---	---	--	---	--

Anexo 02. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	Es principalmente una búsqueda de la capacidad de una determinada empresa para desarrollarse, expandir su mercado y obtener una ventaja competitiva sobre diferentes organizaciones que brindan los mismos servicios. (Porporato & Tiepermann, 2021)	Será definida a través de sus dimensiones: Enfoque al cliente Liderazgo Participación del personal Enfoque basado en procesos	Enfoque al cliente Liderazgo Participación del personal Enfoque basado en procesos	Diagnóstico de necesidad Motivación Desarrollo Profesional Capacitación Evaluación de desempeño Determina las metas Establece logros	Nominal
Calidad de servicio	La calidad del servicio es un factor importante, para ello se establece la valoración de está usando indicadores y niveles de desempeño, permitiendo un seguimiento	Será definida a través de sus dimensiones: Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía Elementos tangibles	Fiabilidad Sensibilidad	Cumple con sus promesas sobre entregas, Soluciona problemas Maneja solicitudes Responde a las preguntas y	Ordinal

detallado e identificación de problemas que ocurren y resolverlos más rápido. (Fontalvo, Domínguez & De la Hoz, 2020)	Seguridad	quejas de los clientes.
	Empatía	Inspira credibilidad y confianza
	Elementos tangibles	Personaliza el servicio
		Infraestructura, equipos, materiales, personas.

Anexo 03. Validación de expertos

Validación de experto 1

Gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete - 2023

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Gestión administrativa

Es principalmente una búsqueda de la capacidad de una estipulada empresa para su desarrollo, expandir su mercado y obtener una ventaja competitiva sobre diferentes organizaciones que brindan los mismos servicios. (Porporato & Tiepermann, 2021). ISO 9000 explica que liderar y ejecutar con éxito una organización requiere dirigirla y controlarla de forma sistemática y transparente. La gestión de una organización incluye la gestión de la calidad y otras disciplinas. (ISO9000, 2005) Se señalan ocho principios de gestión de la calidad que la alta dirección puede utilizar para llevar a la organización a mejorar el rendimiento.

Dimensiones

Enfoque al cliente. Es importante por la dependencia de las organizaciones hacia sus clientes, por ello deben estar al tanto de las necesidades satisfacer sus requisitos y superar sus expectativas. (Peresson, 2007).

Liderazgo. Estos establecen una intención y una dirección unificadas para la organización. Debe establecer y conservar un ambiente interno en el que los trabajadores participen para alcanzar las metas de la organización. (Hernández et al., 2009).

Participación del personal. Los trabajadores en su totalidad el corazón de la organización y su dedicación permiten que sus destrezas la beneficien. (González, 2015).

Enfoque basado en procesos. Para alcanzar los resultados es más eficiente y eficaz gestionar como procesos las actividades y los recursos (Palma, Sierra & Arbelaez2016).

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Calidad de servicio

Es un factor importante, para ello se establece la valoración de esta usando indicadores y niveles de desempeño, permitiendo un seguimiento detallado e identificación de problemas que ocurren y resolverlos más rápido. (Fontalvo, Domínguez & De la Hoz, 2020).

Dimensiones

Fiabilidad. Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Solano & Uzcátegui, 2017).

Sensibilidad. Es la voluntad de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y adecuado. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009)

Seguridad. Es el conocimiento y la atención de nuestros empleados y su competencia lo que genera confianza y seguridad. (Ubilla, et al., 2019).

Empatía. Se refiere al grado de atención individualizada que una compañía brinda a sus clientes. (Numpaque & Rocha, 2016).

Elementos tangibles. Es la apariencia física, infraestructura, equipos, materiales, personas. (Ganga, Alarcón & Pedraja, 2019).

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	A	M A	M D	A	M A		
	DIMENSIÓN 1: Enfoque al cliente												
1	En todo momento la entidad los usuarios son la razón para funcionar			x				x			x		
2	Las decisiones siempre se piensan de acuerdo a las necesidades de los usuarios			x				x			x		
3	Cada cuánto la Municipalidad constantemente escucha y atiende las demandas de los clientes			x				x			x		
4	Normalmente el equipo está orientado a la atención al cliente			x				x			x		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo												
5	Cada cuánto existe destreza comunicativa en los trabajadores			x				x			x		
6	Normalmente se transmite transparencia, sinceridad y fidelidad, en la entidad			x				x			x		
7	Frecuentemente los trabajadores toman la iniciativa para aportar ideas y estrategias			x				x			x		
8	Considera que en todo momento se puede decir que siempre el clima laboral de la empresa es bueno			x				x			x		
9	Siempre se incentiva la consecución de los objetivos a corto, medio y largo plazo			x				x			x		
	DIMENSIÓN 3: Participación del personal												
10	Con qué frecuencia se fomenta el trabajo en equipo			x				x			x		
11	Cada cuánto el absentismo laboral es un problema			x				x			x		
12	La municipalidad siempre reconoce la relevancia de las personas del equipo			x				x			x		
13	Cada cuánto se invita al equipo a participar a la hora de tomar decisiones			x				x			x		
14	Con qué frecuencia se reconoce la labor de cada trabajador			x				x			x		

	DIMENSIÓN 4: Enfoque basado en procesos																
15	El personal siempre conoce cómo empieza y termina un proceso un proceso			x				x					x				
16	Cada cuánto existe un listado de personas responsables de cada proceso			x				x					x				
17	Conoce los indicadores del proceso, responda de acuerdo a la escala, siempre, casi siempre, casi nunca o nunca.			x				x					x				
18	Frecuentemente hay que determinar los controles y registros que deben existir en ese proceso			x				x					x				

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador:... Santos Cayetano Chaupiz DNI: 18138359

Especialidad del validador: Derecho

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima ...15. de ...06..... del 2022



.....
Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítema	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Superencias
		SI	P	N	NS	SI	P	N	NS	SI	P	N	NS	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad													
1	Normalmente la empresa cumple sus promesas a tiempo			x				x				x		
2	Cada cuánto la empresa muestra sincero interés en resolver los problemas de los clientes			x				x				x		
3	La empresa siempre se desempeña bien desde la primera vez			x				x				x		
4	Regularmente la empresa desempeña sus servicios en el momento señalado			x				x				x		
5	Considera que constantemente la empresa insiste en registros libres de error			x				x				x		
	DIMENSIÓN 2: Serabilidad			x				x				x		
6	La empresa en todo momento informa a los clientes acerca de los servicios			x				x				x		
7	Regularmente los empleados brindan un servicio rápido			x				x				x		
8	Cada cuánto los empleados tienen disposición de ayudar			x				x				x		
9	Con qué frecuencia los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar			x				x				x		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad			x				x				x		
10	Normalmente los empleados transmiten confianza			x				x				x		
11	Con qué frecuencia las transacciones de la empresa se sienten seguras			x				x				x		
12	Los empleados siempre son corteses			x				x				x		
13	Considera que constantemente los empleados están capacitados para responder inquietudes			x				x				x		
	DIMENSIÓN 4: Empatía			x				x				x		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Santos Cayetano Chaupiz
I.2. Especialidad del Validador: Abogado de la Subgerencia de Gestión del Talento Humano en Municipalidad de Santiago de Surco
I.3. Cargo e Institución donde labora: Municipalidad de Surco
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestion administrativa y calidad de servicio
I.5. Autor del instrumento: Guillermo fernando silvestre caceres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Se percibe que los instrumentos son correctos con respecto a sus variables

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70

Lima, __15__ de __06__ del 2022



Firma de experto informante

DNI: 18138359

Teléfono: 949145829

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CAYETANO CHAUIZ, SANTOS DNI 40478381	MAESTRO EN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Fecha de diploma: 05/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/01/2010 Fecha egreso: 30/12/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
CAYETANO CHAUIZ, SANTOS DNI 40478381	ABOGADO Fecha de diploma: 27/10/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
CAYETANO CHAUIZ, SANTOS DNI 40478381	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 29/11/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de

Validación de experto 2

Gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete - 2023

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Gestión administrativa

Es principalmente una búsqueda de la capacidad de una estipulada empresa para su desarrollo, expandir su mercado y obtener una ventaja competitiva sobre diferentes organizaciones que brindan los mismos servicios. (Porporato & Tiepermann, 2021). ISO 9000 explica que liderar y ejecutar con éxito una organización requiere dirigirla y controlarla de forma sistemática y transparente. La gestión de una organización incluye la gestión de la calidad y otras disciplinas. (ISO9000, 2005) Se señalan ocho principios de gestión de la calidad que la alta dirección puede utilizar para llevar a la organización a mejorar el rendimiento.

Dimensiones

Enfoque al cliente. Es importante por la dependencia de las organizaciones hacia sus clientes, por ello deben estar al tanto de las necesidades satisfacer sus requisitos y superar sus expectativas. (Peresson, 2007).

Liderazgo. Estos establecen una intención y una dirección unificadas para la organización. Debe establecer y conservar un ambiente interno en el que los trabajadores participen para alcanzar las metas de la organización. (Hernández et al., 2009).

Participación del personal. Los trabajadores en su totalidad el corazón de la organización y su dedicación permiten que sus destrezas la beneficien. (González, 2015).

Enfoque basado en procesos. Para alcanzar los resultados es más eficiente y eficaz gestionar como procesos las actividades y los recursos (Palma, Sierra & Arbelaez2016).

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Calidad de servicio

Es un factor importante, para ello se establece la valoración de esta usando indicadores y niveles de desempeño, permitiendo un seguimiento detallado e identificación de problemas que ocurren y resolverlos más rápido. (Fontalvo, Domínguez & De la Hoz, 2020).

Dimensiones

Fiabilidad. Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Solano & Uzcátegui, 2017).

Sensibilidad. Es la voluntad de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y adecuado. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009)

Seguridad. Es el conocimiento y la atención de nuestros empleados y su competencia lo que genera confianza y seguridad. (Ubilla, et al., 2019).

Empatía. Se refiere al grado de atención individualizada que una compañía brinda a sus clientes. (Numpaque & Rocha, 2016).

Elementos tangibles. Es la apariencia física, infraestructura, equipos, materiales, personas. (Ganga, Alarcón & Pedraja, 2019).

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias		
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D		A	M A
	DIMENSIÓN 1: Enfoque al cliente													
1	En todo momento la entidad los usuarios son la razón para funcionar			x				x				x		
2	Las decisiones siempre se piensan de acuerdo a las necesidades de los usuarios			x				x				x		
3	Cada cuánto la Municipalidad constantemente escucha y atiende las demandas de los clientes			x				x				x		
4	Normalmente el equipo está orientado a la atención al cliente			x				x				x		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo													
5	Cada cuánto existe destreza comunicativa en los trabajadores			x				x				x		
6	Normalmente se transmite transparencia, sinceridad y fidelidad, en la entidad			x				x				x		
7	Frecuentemente los trabajadores toman la iniciativa para aportar ideas y estrategias			x				x				x		
8	Considera que en todo momento se puede decir que siempre el clima laboral de la empresa es bueno			x				x				x		
9	Siempre se incentiva la consecución de los objetivos a corto, medio y largo plazo			x				x				x		
	DIMENSIÓN 3: Participación del personal													
10	Con qué frecuencia se favorece el trabajo en equipo			x				x				x		
11	Cada cuánto el absentismo laboral es un problema			x				x				x		
12	La municipalidad siempre reconoce la relevancia de las personas del equipo			x				x				x		
13	Cada cuánto se invita al equipo a participar a la hora de tomar decisiones			x				x				x		
14	Con qué frecuencia se reconoce la labor de cada trabajador			x				x				x		

DIMENSIÓN 4: Enfoque basado en procesos																				
15	El personal siempre conoce cómo empieza y termina un proceso un proceso																			
16	Cada cuanto existe un listado de personas responsables de cada proceso																			
17	Conoce los indicadores del proceso, responde de acuerdo a la escala, siempre, casi siempre, casi nunca o nunca.																			
18	Frecuentemente hay que determinar los controles y registros que deben existir en ese proceso																			

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador:.... Christian Walter Pavía Puga DNI: 43717610.

Especialidad del validador: Docente

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima ...10. de ...06..... del 2022



Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad													
1	Normalmente la empresa cumple sus promesas a tiempo			x				x				x		
2	Cada cuánto la empresa muestra sincero interés en resolver los problemas de los clientes			x				x				x		
3	La empresa siempre se desempeña bien desde la primera vez			x				x				x		
4	Regularmente la empresa desempeña sus servicios en el momento señalado			x				x				x		
5	Considera que constantemente la empresa insiste en registros libres de error			x				x				x		
	DIMENSIÓN 2: Sensibilidad			x				x				x		
6	La empresa en todo momento informa a los clientes acerca de los servicios			x				x				x		
7	Regularmente los empleados brindan un servicio rápido			x				x				x		
8	Cada cuánto los empleados tienen disposición de ayudar			x				x				x		
9	Con qué frecuencia los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar			x				x				x		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad			x				x				x		
10	Normalmente los empleados transmiten confianza			x				x				x		
11	Con qué frecuencia las transacciones de la empresa se sienten seguras			x				x				x		
12	Los empleados siempre son corteses			x				x				x		
13	Considera que constantemente los empleados están capacitados para responder inquietudes			x				x				x		
	DIMENSIÓN 4: Empatía			x				x				x		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Christian Walter Pavía Puga
- I.2. Especialidad del Validador: Derecho Empresarial
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestion administrativa y calidad de servicio
- I.5. Autor del instrumento: Guillermo fernando silvestre caceres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Las variables cumplen con lo requerido en los instrumentos

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80

Lima, __10__ de __06__ del 2022



CHRISTIAN WALTER PAVÍA PUGA
ABOGADO
C.O.A.B. N° 8239

Firma de experto informante

DNI: 43717610.

Teléfono: 959135896

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PAVIA PUGA, WALTER CHRISTIAN DNI 43717610	MAESTRO EN DERECHO EMPRESARIAL Fecha de diploma: 18/09/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/03/2016 Fecha egreso: 16/01/2019	UNIVERSIDAD DE LIMA PERU
PAVIA PUGA, WALTER CHRISTIAN DNI 43717610	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 06/07/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
PAVIA PUGA, WALTER CHRISTIAN DNI 43717610	ABOGADO Fecha de diploma: 07/06/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

Validación de experto 3

Gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete - 2023

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Gestión administrativa

Es principalmente una búsqueda de la capacidad de una estipulada empresa para su desarrollo, expandir su mercado y obtener una ventaja competitiva sobre diferentes organizaciones que brindan los mismos servicios. (Porporato & Tiepermann, 2021). ISO 9000 explica que liderar y ejecutar con éxito una organización requiere dirigirla y controlarla de forma sistemática y transparente. La gestión de una organización incluye la gestión de la calidad y otras disciplinas. (ISO9000, 2005) Se señalan ocho principios de gestión de la calidad que la alta dirección puede utilizar para llevar a la organización a mejorar el rendimiento.

Dimensiones

Enfoque al cliente. Es importante por la dependencia de las organizaciones hacia sus clientes, por ello deben estar al tanto de las necesidades satisfacer sus requisitos y superar sus expectativas. (Peresson, 2007).

Liderazgo. Estos establecen una intención y una dirección unificadas para la organización. Debe establecer y conservar un ambiente interno en el que los trabajadores participen para alcanzar las metas de la organización. (Hernández et al., 2009).

Participación del personal. Los trabajadores en su totalidad el corazón de la organización y su dedicación permiten que sus destrezas la beneficien. (González, 2015).

Enfoque basado en procesos. Para alcanzar los resultados es más eficiente y eficaz gestionar como procesos las actividades y los recursos (Palma, Sierra & Arbelaez2016).

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I.Variable Calidad de servicio

Es un factor importante, para ello se establece la valoración de esta usando indicadores y niveles de desempeño, permitiendo un seguimiento detallado e identificación de problemas que ocurren y resolverlos más rápido. (Fontalvo, Domínguez & De la Hoz, 2020).

Dimensiones

Fiabilidad. Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Solano & Uzcátegui, 2017).

Sensibilidad. Es la voluntad de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y adecuado. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009)

Seguridad. Es el conocimiento y la atención de nuestros empleados y su competencia lo que genera confianza y seguridad. (Ubilla, et al., 2019).

Empatía. Se refiere al grado de atención individualizada que una compañía brinda a sus clientes. (Numpaque & Rocha, 2016).

Elementos tangibles. Es la apariencia física, infraestructura, equipos, materiales, personas. (Ganga, Alarcón & Pedraja, 2019).

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D	A A	M D	D	A A	M D	D	A A	
	DIMENSIÓN 1: Enfoque al cliente										
1	En todo momento la entidad los usuarios son la razón para funcionar			x			x			x	
2	Las decisiones siempre se piensan de acuerdo a las necesidades de los usuarios			x			x			x	
3	Cada cuánto la Municipalidad constantemente escucha y atiende las demandas de los clientes			x			x			x	
4	Normalmente el equipo está orientado a la atención al cliente			x			x			x	
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo										
5	Cada cuánto existe destreza comunicativa en los trabajadores			x			x			x	
6	Normalmente se transmite transparencia, sinceridad y fidelidad, en la entidad			x			x			x	
7	Frecuentemente los trabajadores toman la iniciativa para aportar ideas y estrategias			x			x			x	
8	Considera que en todo momento se puede decir que siempre el clima laboral de la empresa es bueno			x			x			x	
9	Siempre se incentiva la consecución de los objetivos a corto, medio y largo plazo			x			x			x	
	DIMENSIÓN 3: Participación del personal										
10	Con qué frecuencia se favorece el trabajo en equipo			x			x			x	
11	Cada cuánto el absentismo laboral es un problema			x			x			x	
12	La municipalidad siempre reconoce la relevancia de las personas del equipo			x			x			x	
13	Cada cuánto se invita al equipo a participar a la hora de tomar decisiones			x			x			x	
14	Con qué frecuencia se reconoce la labor de cada trabajador			x			x			x	

DIMENSIÓN 4: Enfoque basado en procesos												
15	El personal siempre conoce cómo empieza y termina un proceso un proceso											
16	Cada cuánto existe un listado de personas responsables de cada proceso											
17	Conoce los indicadores del proceso, responda de acuerdo a la escala, siempre, casi siempre, casi nunca o nunca.											
18	Frecuentemente hay que determinar los controles y registros que deben existir en ese proceso											

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador:... Dr. Gustavo Zarate Ruiz DNI: 09870134

Especialidad del validador: Docente

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima ...08. de ...06..... del 2022



.....
Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad													
1	Normalmente la empresa cumple sus promesas a tiempo			x				x				x		
2	Cada cuánto la empresa muestra sincero interés en resolver los problemas de los clientes			x				x				x		
3	La empresa siempre se desempeña bien desde la primera vez			x				x				x		
4	Regularmente la empresa desempeña sus servicios en el momento señalado			x				x				x		
5	Considera que constantemente la empresa insiste en registros libres de error			x				x				x		
	DIMENSIÓN 2: Sensibilidad			x				x				x		
6	La empresa en todo momento informa a los clientes acerca de los servicios			x				x				x		
7	Regularmente los empleados brindan un servicio rápido			x				x				x		
8	Cada cuánto los empleados tienen disposición de ayudar			x				x				x		
9	Con qué frecuencia los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar			x				x				x		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad			x				x				x		
10	Normalmente los empleados transmiten confianza			x				x				x		
11	Con qué frecuencia las transacciones de la empresa se sienten seguras			x				x				x		
12	Los empleados siempre son corteses			x				x				x		
13	Considera que constantemente los empleados están capacitados para responder inquietudes			x				x				x		
	DIMENSIÓN 4: Empatía			x				x				x		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Gustavo Zarate Ruiz
- I.2. Especialidad del Validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestion administrativa y calidad de servicio
- I.5. Autor del instrumento: Guillermo fernando silvestre caceres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Los instrumentos estan bien organizados con respecto a sus dimensiones y variables

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80

Lima, __08__ de __06__ del 2022



Firma de experto informante

DNI: 09870134

Teléfono: 947856217

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/08/2015 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 20/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Validación de experto 4

Gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete - 2023

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Gestión administrativa

Es principalmente una búsqueda de la capacidad de una estipulada empresa para su desarrollo, expandir su mercado y obtener una ventaja competitiva sobre diferentes organizaciones que brindan los mismos servicios. (Porporato & Tiepermann, 2021). ISO 9000 explica que liderar y ejecutar con éxito una organización requiere dirigirla y controlarla de forma sistemática y transparente. La gestión de una organización incluye la gestión de la calidad y otras disciplinas. (ISO9000, 2005) Se señalan ocho principios de gestión de la calidad que la alta dirección puede utilizar para llevar a la organización a mejorar el rendimiento.

Dimensiones

Enfoque al cliente. Es importante por la dependencia de las organizaciones hacia sus clientes, por ello deben estar al tanto de las necesidades satisfacer sus requisitos y superar sus expectativas. (Peresson, 2007).

Liderazgo. Estos establecen una intención y una dirección unificadas para la organización. Debe establecer y conservar un ambiente interno en el que los trabajadores participen para alcanzar las metas de la organización. (Hernández et al., 2009).

Participación del personal. Los trabajadores en su totalidad el corazón de la organización y su dedicación permiten que sus destrezas la beneficien. (González, 2015).

Enfoque basado en procesos. Para alcanzar los resultados es más eficiente y eficaz gestionar como procesos las actividades y los recursos (Palma, Sierra & Arbelaez2016).

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I.Variable Calidad de servicio

Es un factor importante, para ello se establece la valoración de esta usando indicadores y niveles de desempeño, permitiendo un seguimiento detallado e identificación de problemas que ocurren y resolverlos más rápido. (Fontalvo, Domínguez & De la Hoz, 2020).

Dimensiones

Fiabilidad. Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Solano & Uzcátegui, 2017).

Sensibilidad. Es la voluntad de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y adecuado. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009)

Seguridad. Es el conocimiento y la atención de nuestros empleados y su competencia lo que genera confianza y seguridad. (Ubilla, et al., 2019).

Empatía. Se refiere al grado de atención individualizada que una compañía brinda a sus clientes. (Numpaque & Rocha, 2016).

Elementos tangibles. Es la apariencia física, infraestructura, equipos, materiales, personas. (Ganga, Alarcón & Pedraja, 2019).

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias		
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D		A	M A
	DIMENSIÓN 1: Enfoque al cliente													
1	En todo momento la entidad los usuarios son la razón para funcionar			x			x			x				
2	Las decisiones siempre se piensan de acuerdo a las necesidades de los usuarios			x			x			x				
3	Cada cuánto la Municipalidad constantemente escucha y atiende las demandas de los clientes			x			x			x				
4	Normalmente el equipo está orientado a la atención al cliente			x			x			x				
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo													
5	Cada cuánto existe destreza comunicativa en los trabajadores			x			x			x				
6	Normalmente se transmite transparencia, sinceridad y fidelidad, en la entidad			x			x			x				
7	Frecuentemente los trabajadores toman la iniciativa para aportar ideas y estrategias			x			x			x				
8	Considera que en todo momento se puede decir que siempre el clima laboral de la empresa es bueno			x			x			x				
9	Siempre se incentiva la consecución de los objetivos a corto, medio y largo plazo			x			x			x				
	DIMENSIÓN 3: Participación del personal													
10	Con qué frecuencia se favorece el trabajo en equipo			x			x			x				
11	Cada cuánto el absentismo laboral es un problema			x			x			x				
12	La municipalidad siempre reconoce la relevancia de las personas del equipo			x			x			x				
13	Cada cuánto se invita al equipo a participar a la hora de tomar decisiones			x			x			x				
14	Con qué frecuencia se reconoce la labor de cada trabajador			x			x			x				

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad													
1	Normalmente la empresa cumple sus promesas a tiempo			X				X				X		
2	Cada cuánto la empresa muestra sincero interés en resolver los problemas de los clientes			X				X				X		
3	La empresa siempre se desempeña bien desde la primera vez			X				X				X		
4	Regularmente la empresa desempeña sus servicios en el momento señalado			X				X				X		
5	Considera que constantemente la empresa insiste en registros libres de error			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Sensibilidad			X				X				X		
6	La empresa en todo momento informa a los clientes acerca de los servicios			X				X				X		
7	Regularmente los empleados brindan un servicio rápido			X				X				X		
8	Cada cuánto los empleados tienen disposición de ayudar			X				X				X		
9	Con qué frecuencia los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar			X				X				X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad			X				X				X		
10	Normalmente los empleados transmiten confianza			X				X				X		
11	Con qué frecuencia las transacciones de la empresa se sienten seguras			X				X				X		
12	Los empleados siempre son corteses			X				X				X		
13	Considera que constantemente los empleados están capacitados para responder inquietudes			X				X				X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía			X				X				X		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Fernando Vega Huincho
- I.2. Especialidad del Validador: Ing. Industrial Mg. Investigación y Docencia
- I.3. Cargo e Institución donde labora: MINEDU (Ministerio de Educación)
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestion administrativa y calidad de servicio
- I.5. Autor del instrumento: Guillermo fernando silvestre caceres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Considero que no se debe cambiar aspecto alguno los instrumentos cumplen con lo requerido

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80

Lima, __08__ de __06__ del 2022



Dr. Fernando Vega Huincho
DNI: 09870134

Firma de experto informante

DNI: 09870134

Teléfono: 948758212

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/08/2015 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 20/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Validación de experto 5

Gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad de Asia, Cañete - 2023

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Gestión administrativa

Es principalmente una búsqueda de la capacidad de una estipulada empresa para su desarrollo, expandir su mercado y obtener una ventaja competitiva sobre diferentes organizaciones que brindan los mismos servicios. (Porporato & Tiepermann, 2021). ISO 9000 explica que liderar y ejecutar con éxito una organización requiere dirigirla y controlarla de forma sistemática y transparente. La gestión de una organización incluye la gestión de la calidad y otras disciplinas. (ISO9000, 2005) Se señalan ocho principios de gestión de la calidad que la alta dirección puede utilizar para llevar a la organización a mejorar el rendimiento.

Dimensiones

Enfoque al cliente. Es importante por la dependencia de las organizaciones hacia sus clientes, por ello deben estar al tanto de las necesidades satisfacer sus requisitos y superar sus expectativas. (Peresson, 2007).

Liderazgo. Estos establecen una intención y una dirección unificadas para la organización. Debe establecer y conservar un ambiente interno en el que los trabajadores participen para alcanzar las metas de la organización. (Hernández et al., 2009).

Participación del personal. Los trabajadores en su totalidad el corazón de la organización y su dedicación permiten que sus destrezas la beneficien. (González, 2015).

Enfoque basado en procesos. Para alcanzar los resultados es más eficiente y eficaz gestionar como procesos las actividades y los recursos (Palma, Sierra & Arbelaez2016).

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I.Variable Calidad de servicio

Es un factor importante, para ello se establece la valoración de esta usando indicadores y niveles de desempeño, permitiendo un seguimiento detallado e identificación de problemas que ocurren y resolverlos más rápido. (Fontalvo, Domínguez & De la Hoz, 2020).

Dimensiones

Fiabilidad. Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Solano & Uzcátegui, 2017).

Sensibilidad. Es la voluntad de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y adecuado. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009)

Seguridad. Es el conocimiento y la atención de nuestros empleados y su competencia lo que genera confianza y seguridad. (Ubilla, et al., 2019).

Empatía. Se refiere al grado de atención individualizada que una compañía brinda a sus clientes. (Numpaque & Rocha, 2016).

Elementos tangibles. Es la apariencia física, infraestructura, equipos, materiales, personas. (Ganga, Alarcón & Pedraja, 2019).

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A A	M D	M D	A A	M D	D	A A	M A		
	DIMENSIÓN 1: Enfoque al cliente												
1	En todo momento la entidad los usuarios son la razón para funcionar			x			x			x			
2	Las decisiones siempre se piensan de acuerdo a las necesidades de los usuarios			x			x			x			
3	Cada cuánto la Municipalidad constantemente escucha y atiende las demandas de los clientes			x			x			x			
4	Normalmente el equipo está orientado a la atención al cliente			x			x			x			
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo												
5	Cada cuánto existe destreza comunicativa en los trabajadores			x			x			x			
6	Normalmente se transmite transparencia, sinceridad y fidelidad, en la entidad			x			x			x			
7	Frecuentemente los trabajadores toman la iniciativa para aportar ideas y estrategias			x			x			x			
8	Considera que en todo momento se puede decir que siempre el clima laboral de la empresa es bueno			x			x			x			
9	Siempre se incentiva la consecución de los objetivos a corto, medio y largo plazo			x			x			x			
	DIMENSIÓN 3: Participación del personal												
10	Con qué frecuencia se favorece el trabajo en equipo			x			x			x			
11	Cada cuánto el absentismo laboral es un problema			x			x			x			
12	La municipalidad siempre reconoce la relevancia de las personas del equipo			x			x			x			
13	Cada cuánto se invita al equipo a participar a la hora de tomar decisiones			x			x			x			
14	Con qué frecuencia se reconoce la labor de cada trabajador			x			x			x			

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad													
1	Normalmente la empresa cumple sus promesas a tiempo			x				x				x		
2	Cada cuánto la empresa muestra sincero interés en resolver los problemas de los clientes			x				x				x		
3	La empresa siempre se desempeña bien desde la primera vez			x				x				x		
4	Regularmente la empresa desempeña sus servicios en el momento señalado			x				x				x		
5	Considera que constantemente la empresa insiste en registros libres de error			x				x				x		
	DIMENSIÓN 2: Sensibilidad			x				x				x		
6	La empresa en todo momento informa a los clientes acerca de los servicios			x				x				x		
7	Regularmente los empleados brindan un servicio rápido			x				x				x		
8	Cada cuánto los empleados tienen disposición de ayudar			x				x				x		
9	Con qué frecuencia los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar			x				x				x		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad			x				x				x		
10	Normalmente los empleados transmiten confianza			x				x				x		
11	Con qué frecuencia las transacciones de la empresa se sienten seguras			x				x				x		
12	Los empleados siempre son corteses			x				x				x		
13	Considera que constantemente los empleados están capacitados para responder inquietudes			x				x				x		
	DIMENSIÓN 4: Empatía			x				x				x		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Galindo Heredia, José Antonio
- I.2. Especialidad del Validador: Doctor en Educación
- I.3. Cargo e Institución donde labora: MINEDU (Ministerio de Educación)
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestion administrativa y calidad de servicio
- I.5. Autor del instrumento: Guillermo fernando silvestre caceres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Los instrumentos estan conforme a sus variables y las dimensiones respectivas

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75

Lima, __08__ de __08__ del 2022

Firma de experto informante

DNI: 43251422

Teléfono: 919178520

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GALINDO HEREDIA, JOSE ANTONIO DNI 43251422	MAGISTER EN PLANEAMIENTO OPERACIONAL Y TOMA DE DECISIONES Fecha de diploma: 18/10/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO <i>PERU</i>
GALINDO HEREDIA, JOSE ANTONIO DNI 43251422	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 14/01/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
GALINDO HEREDIA, JOSE ANTONIO DNI 43251422	BACHILLER EN CIENCIAS MILITARES Fecha de diploma: 30/04/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS "CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI" <i>PERU</i>

Anexo 04. Solicitud para realizar la investigación



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Lima, 10 de mayo del 2023

Señor (a):

Dr. José Manuel Villalobos Tinoco.

**Gerente de Desarrollo Económico y Servicios Públicos:
Municipalidad Distrital de Asia.**

Nº de Carta : 022 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 10 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SILVESTRE CACERES, GUILLERMO FERNANDO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE ASIA,2023”**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo 05. Carta de solicitud para la aplicación de instrumentos



Municipalidad Distrital de Asia Cañete

PLAZA DE ARMAS SIN CAPILLA DE ASIA - TELFS.: 928 418467 / 919 138328

CARTA N° 0125-2023-SG/MDA

Mediante el presente, le hago llegar los cordiales saludos a nombre de la Municipalidad Distrital de Asia - Cañete, razón por la cual en atención lo solicitado mediante el expediente N° 2768-2023, señalo lo siguiente:

Que mediante el informe N° 486-2023/SGGRH-GAF/MDA, emitido por la Sub Gerencia de Gestión de Recursos Humanos, mediante la cual AUTORIZA a Don Silvestre Cáceres Guillermo Fernando para la aplicación de instrumentos de investigación tiene como finalidad obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo

Asi mismo, se adjunta copia certificada del informe N° 486-2023*SGGRH-GAF/MDA

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle mis mas distinguidas consideraciones y estima personal

Asia, 31 de Junio de 2023



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASIA

Firma manuscrita en tinta azul del Sr. Isaias Antonio Alcantara Malasquez.

ISAIAS ANTONIO ALCANTARA MALASQUEZ
Alcalde



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "LA GESTION Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE ASIA, CAÑETE - 2023", cuyo autor es SILVESTRE CACERES GUILLERMO FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN DNI: 07766626 ORCID: 0000-0002-1637-9815	Firmado electrónicamente por: JESPINOZA el 08-08- 2023 12:38:06

Código documento Trilce: TRI - 0616846