



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores
en una municipalidad distrital de Lima, 2023**

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

AUTOR:

Saldivar Lope, Jose David (orcid.org/0009-0006-3505-393X)

ASESORES:

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

Mtra. Alza Salvatierra, María Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Dr. Godoy Caso, Juan (orcid.org/0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a nuestra familia, que son la fortaleza más grande en este mundo terrenal y a quienes ayudaron a hacer posible este logro.

Agradecimiento

A los asesores de esta investigación, por las enseñanzas y orientaciones brindadas. Y a las personas que participaron para el progreso de esta investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERTHA SILVA NARVASTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023", cuyo autor es SALDIVAR LOPE JOSE DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERTHA SILVA NARVASTE DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 03-08- 2023 08:39:42

Código documento Trilce: TRI - 0579856

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SALDIVAR LOPE JOSE DAVID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de 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: "Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 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
SALDIVAR LOPE JOSE DAVID DNI: 44660320 ORCID: 0009-0008-3505-393X	Firmado electrónicamente por: JDSALDIVARS el 07- 09-2023 22:27:25

Código documento Trilce: INV - 1298611

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta declaratoria de Autenticidad de Asesor	iv
Acta declaratoria de Originalidad de Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	15
3.5 Procedimiento	16
3.6 Métodos de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV.RESULTADOS	18
V.DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Confiabilidad del instrumento	15
Tabla 2 Valores de Alfa de Cronbach.....	16
Tabla 3 Distribución de frecuencia de gestión administrativa y calidad de servic.18	
Tabla 4 Distribución de frecuencia de planificación y calidad de servicio.....	19
Tabla 5 Distribución de frecuencia de organización y calidad de servicio	20
Tabla 6 Distribución de frecuencia de dirección y calidad de servicio	21
Tabla 7 Distribución de frecuencia de control y calidad de servicio.....	22
Tabla 8 Prueba de normalidad	23
Tabla 9 Prueba de correlación de gestión administrativa y calidad de servicio	24
Tabla 10 Prueba de correlación de la planificación y calidad de servicio	25
Tabla 11 Prueba de correlación de la organización y calidad de servicio.....	26
Tabla 12 Prueba de correlación de la dirección y la calidad de servicio.....	27
Tabla 13 Prueba de correlación del control y la calidad de servicio	28

Índice de figuras

Figura 1 Niveles de gestión administrativa y calidad de servicio	18
Figura 2 Niveles de planificación y calidad de servicio.....	19
Figura 3 Niveles de organización y calidad de servicio	20
Figura 4 Niveles de dirección y calidad de servicio	21
Figura 5 Niveles de control y calidad de servicio.....	22

Resumen

El objetivo de la investigación fue analizar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023. Se empleó el enfoque cuantitativo, investigación tipo básica, diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra fue de 41 trabajadores. Se aplicó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario validado por 03 expertos. Teniendo una confiabilidad de los instrumentos de 0.922 en la primera variable de gestión administrativa y de 0.940 en la segunda variable de calidad de servicio. Los resultados demostraron que existe relación positiva muy fuerte con un valor Rho de Spearman de 0.871 y un nivel de significancia de 0.000. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023.

Palabras clave: Planificación, organización, dirección, control.

Abstract

The objective of the research was to analyze the relationship between administrative management and the quality of service of workers in a district municipality of Metropolitan Lima, 2023. A quantitative approach, basic research, non-experimental, correlational, cross-sectional design was used. The sample consisted of 41 workers. The survey technique was applied and the instrument was the questionnaire. The results showed that there is a very strong positive relationship with a Spearman's Rho value of 0.871 and a significance level of 0.000. It was concluded that there is a significant relationship between administrative management and the quality of service of workers in a district municipality

Keywords: Planning, organization, direction, control.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, la gestión administrativa (GA) en las entidades públicas sufre un suceso de elección no apoyado en el merecimiento, el dominio de las afiliaciones políticas en el proceso de contratación de los ejecutivos administrativos y una cultura de indiferencia hacia las prácticas corruptas, afectando directamente a las iniciativas de calidad de servicio (CS), debido a la escasa iniciativa de contribuir a la transformación del sector público (Psomas et al., 2020). Asimismo, no cumplen eficientemente el mandato de brindar una calidad de servicio (CS) satisfactorios para la ciudadanía, ya que esto se debe a que los procesos de gestión administrativa no están coordinados directamente con los medios funciones tales como: recursos humanos, comunicación, gestión financiera y operativa (Naidoo y Ramphal, 2018). Por ello, Armijo et al. (2020) señaló que existe una falta de conocimiento en cuanto a los métodos administrativos, así como una deficiente gestión adecuada del trabajo que realizan, de esta manera repercutiendo en la calidad de servicio por la escasa capacidad de respuesta y seguridad de las instituciones públicas.

A nivel nacional, la gestión administrativa representa un bajo reconocimiento, debido al cuestionamiento en cuanto a la honestidad y lealtad de la administración de los fondos públicos, por lo que la mayor parte de la ciudadanía cree que el tema de la corrupción en los municipios es un problema frecuente para el gobierno. Además, presentan deficiencias, puesto que no están interesados en mejorar la calidad de servicio, sobre todo las labores relacionadas con la planificación y operación de la unidad administrativa (Girao, 2020). Como resultado, no hay un rumbo claro en la gestión municipal, puesto que está dispuesto a improvisar todo sin una planificación a largo plazo. También, debido a la gobernabilidad y los sistemas ineficaces que provocan una falta de servicios públicos, lo que genera problemas a la ciudadanía. Según, Gestión (2019) el 71% de los usuarios manifestaron que, si no encuentran el servicio adecuado, suelen recurrir a otra institución, la cual, si llega a cumplir sus perspectivas, asimismo el 36% realizan sus quejas mediante los diversos medios de comunicación existentes.

En el contexto local, en las municipalidades existe una escasa gestión administrativa, puesto que no se logra corregir los errores durante todo el proceso de planificación en cuanto a lo servicio por la falta de control directivo, ocasionando problemas en la calidad de servicio, debido a que no se cumple con los plazos de tramitación de documentos, falta de personal, retraso en la provisión presupuestal mensual, para la elaboración de las variadas actividades en beneficio de la ciudadanía, afectando directamente a sus operaciones. Por último, existe otros problemas como el exceso nivel de rotación, lo que ha provocado un desequilibrio en la institución y la falta de trabajadores capacitados, falta de liderazgo gerencial, falta herramientas y equipos que contribuyen a dar una excelente calidad de servicio a los ciudadanos.

Se planteó como problema general: ¿Cómo se relaciona la GA y la CS de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de Lima (MDL), 2023? y se formularon como problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la planificación (PN) con la CS de los trabajadores en una MDL, 2023?, ¿Cómo la organización (ON) se vincula con la CS de los trabajadores en una MDL, 2023?, ¿Cómo la dirección (DN) se articula con la CS de los trabajadores en una MDL, 2023?, ¿Cuál es la relación del control (CL) con la CS de los trabajadores en una MDL, 2023?

La presente investigación se justifica desde la perspectiva metodológica, ya que el estudio comenzó identificando herramientas para la recopilación de datos, las cuales se basaron en el contenido escrito de los temas en estudio, su diseño y naturaleza, lo que permitió demostrar la efectividad de la metodología descrita con estudios relacionados en el ámbito municipal. Asimismo, se justifica prácticamente para que los resultados de la presente investigación, sirvan de apoyo a los futuros investigadores para estudios enfocados a las GA y la CS.

Con respecto al **objetivo general**: analizar la relación de la GA con la CS de los trabajadores en una MDL, 2023, asimismo como **objetivos específicos**: determinar la relación de la PL con la CS de los trabajadores en una MDL, 2023, Evaluar la relación de la ON con la CS de los trabajadores en una MDL, 2023, Identificar la relación de la DN con la CS de los trabajadores en una MDL, 2023, Evaluar la relación del CL con la CS de los trabajadores en una MDL, 2023.

En cuanto a la **hipótesis general**: Existe relación entre la GA y la CS de los trabajadores en una MDL, 2023, además como **hipótesis específicas**: Existe relación entre la planificación, organización, dirección y control con la calidad de servicio de los trabajadores en una MDL, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los trabajos previos nacionales, tenemos a Alegría (2020) cuyo objetivo de análisis fue medir el nivel de correlación de la GA con la CS en un municipio distrital de Rumisapa de Lamas. La metodología fue básica, no-experimental, cuantitativo, muestra de 62 personas, técnica encuesta e instrumento aplicación un cuestionario. Se obtuvo un valor ($r= 0,744$) en conclusión existe un vínculo directo y alto.

Asimismo, Nunura (2022) tuvo como propósito general realizar un análisis de la correlación de la GA con la CS en la Municipalidad de Ferreñafe. A nivel metodológico fue básico, no-experimental, cuantitativo, la muestra 30 colaboradores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($Rho= 0.827$) y se concluyó que relación de las variables se encuentran directamente relacionadas con un nivel correlacional alta.

De igual manera, Ancajima (2022) cuyo propósito principal fue indicar el nivel de dependencia de la GA con la CS en la Municipalidad de San Ignacio. En cuanto a la metodología fue básica, no-experimental, cuantitativo, con una muestra de muestra 25 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($Rho= 0.84$), en conclusión, existe un vínculo directo y alto.

También, Rodríguez, (2022) cuyo objetivo fue investigar la correlación existente de la GA con la CS en la Municipalidad del distrito de Pacobamba en el departamento de Apurímac. Con respecto a la metodología, fue básico, no-experimental, cuantitativo, la muestra 22 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($Rho= 0,351$) y se pudo concluir que ambas variables de la investigación mantienen una correlación baja.

Por último, Sánchez (2020) tuvo como propósito principal analizar la correlación de la GA con la CS en el área de desarrollo urbano de la Municipalidad provincial situada en la ciudad de Trujillo. La metodología fue básica, diseño de estudio no-experimental, cuantitativo, muestra de análisis 50 individuos, técnica de análisis encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($Rho= 0.478$), teniendo como conclusión que ambas variables de estudio mantienen una correlación baja.

Con respecto a los estudios previos a nivel internacional consideramos a Kayaci (2022) cuyo objetivo fue evaluar el nivel de dependencia de la GA con la CS en el Estado de Diyarbakir, Turquía. A nivel metodológico fue no- experimental, cuantitativo, con una muestra de 543 ciudadanos a los que se les aplicó como instrumento un cuestionario. Se obtuvo un valor ($r=0.78$) y se concluyó que ambas variables se encuentran directamente relacionadas con un grado de correlación alta.

Del mismo modo, Engdaw (2022) teniendo como propósito analizar el efecto de la GA en la CS brindados en la ciudad de Bahit Dar: el caso de la sub-ciudad de Belay Zeleke. A nivel metodológico cuantitativo, no experimental, muestra 100 usuarios, técnica encuesta, instrumentos cuestionario. Se obtuvo un valor ($r=0.554$) y se puede concluir que ambas variables presentan un lazo directamente significativo y moderado.

Por su parte, Erwat y Olubunni (2021) teniendo como propósito examinar la correlación de la gestión de administración con la CS del personal administrativo del Consejo Gubernamental Local del Estado de Ogun. En cuanto a la metodología aplicada fue no-experimental, cuantitativo, muestra conformada por 120 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($p=0.526 >0.05$) y se concluyó que ambas variables no mantienen una relación directa.

También, Paredes (2020) cuyo objetivo fue identificar el impacto de la GA con la CS en una organización pública de Ambato, Ecuador. A nivel metodológico fue no-experimental, cuantitativo, con una muestra constituida por el personal de gestión (265) y usuarios (375), técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($Rho=0.898$) y se concluyó que ambas variables se encuentran directamente relacionadas.

Por último, Mbassi et al. (2019) cuyo objetivo fue evaluar el vínculo de la CS público en cuanto a la satisfacción de la población en los municipios locales de Camerún. La metodología que no- experimental, cuantitativo, la muestra 1421 ciudadanos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($r=0.89$) y se concluyó la calidad percibida de los servicios locales tiene una influencia directa y alta en la satisfacción del ciudadano

Se prosigue con las teorías en relación a la GA, partiendo de la teoría clásica de Fayol (1916) quién señaló que está enfocado en las funciones como es la planificación que prevé el futuro y crea un plan que organiza la visión de la institución para el futuro. Organización, que está relacionada con la estructura social y las cosas materiales. Gestión, que es el acto de dirigir el trabajo de los colaboradores de manera eficiente. Coordinación, significa coordinar las actividades de acorde con los objetivos y metas trazados. Controlar, significa supervisar si las acciones se llevan a cabo de acuerdo con lo planificado. Por lo tanto, todos estos son factores definidos que determinan el estilo de gestión de la institución. La teoría promovió procesos que pueden ser utilizadas para la gestión eficaz y para que exista una estructura adecuada en una institución (Gordon, 2017).

Asimismo, Taylor (1996) en su teoría de la Administración científica, señaló que la gestión de la institución debe cumplir los principios administrativos que abarcan desde la planificación hasta la ejecución, teniendo como propósito principal lograr un alto nivel de desempeño, con el fin de mejorar el flujo laboral para obtener resultados que llevarán al crecimiento y desarrollo de la institución,

Además, Münch (2010) en su teoría gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos, indicó que la gestión de una organización es una forma de combinar recursos para buscar aumentar la productividad, la calidad de forma eficaz, eficiente y la competitividad para alcanzar las metas propuestas por la organización.

Por último, Breem (2008) en su teoría el futuro de la administración, señaló que la gestión administrativa es un sistema que permite realizar mejoras que impregnan todos los aspectos de los procesos. Su diseño se centra en las prácticas, métodos y procedimientos de gestión que determina la forma de cómo se ejecuta la labor cotidiana de administrar.

Con respecto al enfoque conceptual, Según, Robbins y Coutler (2005) la GA es la ejecución de procesos de gestión administrativo que va desde las funciones, planificación y organización de la estructura institucional, así como la definición de cargos que los conforman, por último, la orientación y la revisión de las actividades, puesto que es fundamental de su respectivo funcionamiento para dar inicio al cumplimiento de las metas trazadas por la institución.

Además, Gavilánez et ál. (2018) indicaron que un proceso de gestión donde se establece la coordinación continua de acciones importantes para encontrar el mejor uso de los recursos que siempre tendrán activos escasos para que las decisiones correctas tengan un efecto positivo en cualquier institución y, por otro lado, de no ser adecuadas y en el momento oportuno, su efecto será directamente negativo.

Asimismo, Raffino (2020) indicó que es un conjunto de roles para gestionar una organización a través de una gestión eficaz, esfuerzo y recursos. La capacidad de organizar los diferentes cargos que se desempeña al interior de una institución les ayuda prevenir ciertas dificultades y lograr todas las metas que son trazadas.

De igual manera, Fasabi y Bardales (2020) manifestaron que es el área encargada de coordinar los recursos administrativos de la institución. De modo que, para llevar a cabo esta tarea, es primordial planificar las necesidades, los procesos y los recursos disponibles en cada área y gestionarlos de una manera adecuada.

De la misma manera, Carvajal et al. (2022) señala que es la facultad de gestionar y organizar las diferentes actividades que se realizan, permitiendo conseguir satisfactoriamente los fines de la organización.

Para, Ponce et al. (2022) es el factor clave y sistemático, el cual sirve como respaldo y soporte del desarrollo de los negocios, la sociedad y a nivel tecnológico durante los últimos años. Por último, Chiavenato (2019, como se citó en Ávila et al. 2023) señalaron que en un trabajo perenne y organizado que involucra establecer una serie de acciones operativas con el objetivo de adquirir las metas propuestas por una organización.

Por otra parte, la GA Es vista como una práctica que se puede aprender para transformarla en una disciplina propia, siendo la encargada de tomar de recursos que se tiene y hacerlos productivos, pudiendo agregarlo como decisiones tácticas u operativas a corto plazo (José y Cecilia, 2017). Asimismo, la GA es dirigir los destinos de una empresa u organización, para que se logren sus objetivos o propósitos, su progreso y bienestar considerando los aportes (Delgado, 2015). Por último, la GA puede ser valorada como una actividad humana a través de la cual las personas buscan obtener resultados (Ramirez y Ramirez, 2016).

Al respecto, Robbins y Coutler (2005) propuso las siguientes dimensiones para la GA. Planificación : es un proceso donde se brindan conformidad en las decisiones que se toman, evaluando el problema y generando posibles alternativas, iniciando desde la identificación del problema para luego establecer las reglas pertinentes de decisiones y priorizarlas, con el propósito de implementarlas durante el proceso de gestión, alcanzando los objetivos trazados por la institución y estableciendo acciones importantes para encontrar el mejor uso de los recursos mediante la toma de decisiones correctas. Organización: es el orden de cómo se gestiona una institución para que funcione de forma sencilla y que los procesos tengan fluidez, definiendo las funciones, procedimientos y sistemas para el fin de conseguir metas que requiera la institución. Para Maximiano (2009) comprende la división del trabajo, para delimitar responsabilidades con el fin de coordinar las distintas acciones, optimizar los recursos y actuar según lo previsto (Maximiano, 2009). En este sentido, se centra en performar el diseño organizacional y determinar la estructura, las funciones, los compromisos y las responsabilidades con el fin de optimizar los recursos simplificando el trabajo (Münch,2010).

Dirección: implica un alto nivel de comunicación dentro de la institución, beneficiando al desarrollo y rendimiento del trabajador. Siendo una fase donde los gestores ejercen influencia entre sus colaboradores alcanzado los objetivos diseñados (Münch, 2014). Según, Heredia y Fonseca (2020) en una etapa donde se considera el modelo de gestión colaborativa, y de esta manera integrarlo al trabajador para desarrollar sus funciones de manera continua y eficiente. Por otra parte, Gómez (2014) indicó que consiste en orientar a los empleados, motivarlos para que hagan bien su trabajo y resolver los conflictos que surjan. Considerando que el objetivo es organizar a los miembros del grupo y coordinar, dirigir, liderar y supervisar sus actividades para lograr los resultados y objetivos deseados.

Control: Está diseñado para medir el proceso que los empleados han mostrado en relación con sus objetivos trazado, permitiendo evaluar y mejorar el rendimiento de los empleados con el fin de reducir los riesgos durante la gestión de la institución. Considerándose una etapa en la que se especifican las reglas para evaluar los resultados cuyo objetivo es detectar y corregir lo que se ha ejecutado de forma irregular (Münch, 2014).

Del mismo modo, consiste en supervisar los avances hacia el objetivo y adoptar las medidas correctivas necesarias cuando no se producen avances. El proceso básico de control incluye el establecimiento de normas para alcanzar los objetivos, la comparación del rendimiento real con dichas normas y la introducción de cambios para que el rendimiento vuelva a ajustarse a las normas (Robbins y Coutler, 2010). Del mismo modo, se trata del proceso de supervisión, comparar, corregir el rendimiento laboral. Todos los directivos deben ejercer la función de control, aunque el rendimiento de sus unidades tenga el nivel elevado, porque la única forma de determinar si es así es evaluar qué actividades se han llevado a cabo y comparar el rendimiento real con el estándar que se quiere alcanzar (Robbins et al., 2014).

Se prosigue con las teorías relacionadas de la CS, se parte del modelo Servqual, el cual mide el nivel de servicio dado a los usuarios, siendo este modelo una herramienta de gestión para las organizaciones, los cuales son analizados por diversos criterios de calidad enfocados en las expectativas y opiniones del usuario (Matsumoto, 2014). En la teoría de calidad de gestión del servicio de Israel (2011) indicó que la calidad es el valor razonable, igual al grado varía entre las diversas perspectivas de los beneficiarios y sus opiniones, este concepto puede ser direccionado de la siguiente manera: valor percibido, real y esperado.

Según, Gronroos (1984) una adecuada CS tiene que basarse en el usuario. En primer lugar, las percepciones de los usuarios sobre la CS y, en segundo lugar, los factores que influyen directamente en la CS. De modo que, los que proveen el servicio necesitan gestionar la calidad percibida de los servicios basándose en las expectativas de los usuarios. Así pues, ellos son los jueces de la CdS, el cual implica decidir si la calidad percibida del servicio cumple y supera sus expectativas.

Para Chatzoglou et al. (2013) La CS mejorará la gestión del personal, produciendo resultados positivos en términos de satisfacción y a la orientación al usuario, puesto que tiene un gran impacto en el rendimiento de los empleados La orientación del cliente mejora la satisfacción del usuario, al tiempo que aumenta la competitividad. Estos atributos han hecho que la orientación se adoptada por las instituciones, ya que empezaron a reconocer cada vez más la necesidad de orientarse al usuario (Jason y Dastmalchian, 2006). Al fin al cabo, las instituciones

necesitan prestar servicios de elevada calidad que cumplan las necesidades de los ciudadanos, por lo que la mejora de la CS se logra de acorde a la satisfacción y orientación al usuario (Agus, Barket y Kandampully, 2007).

Según, Gowan (2001) la prestación de servicios es más compleja en una institución pública, porque no se trata simplemente de satisfacer necesidades expresadas, sino de averiguar necesidades no expresadas, establecer prioridades, asignar recursos y justificar y dar cuenta de lo que se ha hecho. Además, Caron y Giaugue (2006) señalaron que los empleados del sector público se enfrentan actualmente a nuevos retos profesionales que son derivados de la introducción de nuevos principios y herramienta inspirados en el cambio había una nueva gestión,

En cuanto al enfoque conceptual, Parasuraman et ál. (1998) indicaron que se la CS se define como la diferencia existe entre las percepciones que manifiestan los usuarios en cuanto al servicio que fueron brindados y las expectativas que ellos tienen por la atención dadas por la institución. Por lo que el usuario puede valorar tanto de manera positiva o negativa el servicio que lo ofrecen. Además, Jiang y Lu Wang (2006) lo describen como la evaluación del usuario de la CS que recibió y cómo se compara con sus perspectivas.

Del mismo modo, Parasuraman et al. (1988, como se citó en Ullah, 2012) dijeron que se define como el juicio del usuario sobre la distinción o el dominio general de la institución. También, Budianto (2019) manifestaron que se define como la medida en que la percepción del cliente sobre el rendimiento del servicio cumple o supera sus expectativas sobre lo que debería hacer la organización. Por tanto, la clave es mantener la satisfacción o superar todas las expectativas del cliente. Del mismo modo, Lie et ál. (2019) indicaron que es el proceso de prestación de hecho o beneficio de una persona a otra que se define como algo tangible y no manifiesta ninguna propiedad. De igual forma, Tran y Le (2020) señalaron que es una atribución percibida extrínsecamente que depende de la experiencia del usuario sobre el servicio ofrecido. Asimismo, Sohail y Hasan (2021) dijeron que es una medida del grado en que el nivel de servicio brindando compensa las necesidades del usuario.

Por último, AlJazzazi y Sultan (2017) manifestaron que puede entenderse como la evaluación global del usuario sobre un determinado servicio y la medida en que cumple sus expectativas y le proporciona satisfacción. Por lo que un enfoque basado en el usuario, este corresponde con la satisfacción: la mayor calidad significa mejor satisfacción de sus preferencias. De modo que, la CS minimizará la diferenciación entre la prestación real y las perspectivas del usuario. Por lo tanto, para mejorar calidad de servicio, deben adoptar técnicas orientadas al cliente, ya que los proveedores de servicio atienden directamente las necesidades de los usuarios (Mwita, 2000).

Para la calidad de servicio Parasuraman et al. (1998) propusieron las siguientes dimensiones. Tangibles: son todos los aspectos físicos que proporcionan a los usuarios una información completa sobre la buena atención de los servicios brindados por la institución. Fiabilidad: es considerado como la capacidad de dar servicios de garantía de manera confiable y eficiente. En un sentido amplio, esto da referencia a la eficacia y eficiencia que tiene una organización para brindar servicios de manera eficaz y con alto grado de excelencia. Por ello, las instituciones deben ser conscientes de las expectativas de fiabilidad de los usuarios. Capacidad de respuesta: es la disposición de prestar un servicio de manera rápida y eficiente, centrándose principalmente en la resolución de consultas y atención de solicitudes durante el proceso de atención al usuario. Seguridad: son los conocimientos de los usuarios y la capacidad de la entidad y sus trabajadores para dar confianza. Empatía: es la capacidad individual que las instituciones prestan a los usuarios para poderlos entender y atender. Esta dimensión trata de transmitir, a través de servicios personalizados o individualizados, que los usuarios son únicos y especiales. Además, se centra en las distintas actividades que satisfacen las diversas necesidades, los servicios individualizados o personalizados

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Por su naturaleza fue básica, puesto que está diseñado para agregar un cuerpo organizado de conocimientos, pretendiendo buscar nuevos campos de investigación que son relacionados al tema de estudio (Mishra y Alok, 2022).

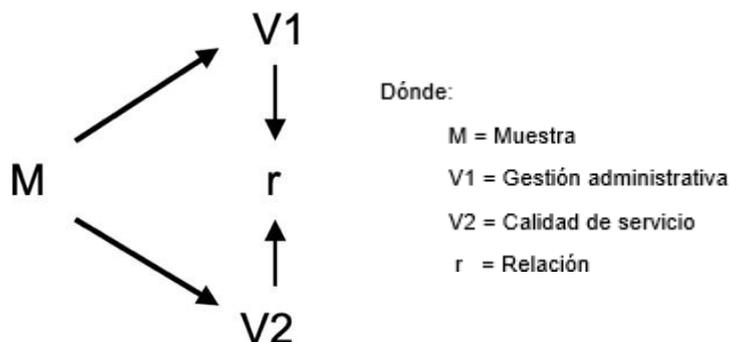
Diseño de investigación

Según, Tacillo (2016) el estudio fue no-experimental, dado que consiste básicamente en observar el hecho o fenómenos tal como se presenta en la realidad con el propósito de evaluarlo. Además, Gutiérrez (2012) mencionó que las mediciones se realizan dentro de un periodo específico de tiempo.

Asimismo, fue de enfoque cuantitativo. Patel y Patel (2019) señaló que se aplica a estudios que pueden expresarse en términos de cantidad, utilizando la recopilación de datos para realizar hipótesis y desarrollar modelos de conducta para analizar teorías establecidas en mediciones a nivel numérico y estadístico.

De acuerdo a la expresado por Tacilo (2016) es correlacional, puesto que permite examinar el entorno de las variables, buscando vincularlas entre si en cuanto al análisis situacional que tiene el problema de estudio.

El estudio presenta el siguiente esquema correlacional



3.2 Variables y operacionalización

Gestión administrativa (GA)

Definición conceptual

La GA es la ejecución de los procesos de gestión, siendo la base fundamental de su respectivo funcionamiento para dar comienzo al cumplimiento de las metas que fueron trazadas por la organización (Robbins y Coutler, 2005)

Definición operacional

La GA la ejecución de los trabajos de gestión de una organización, cuenta con 4 dimensiones (D1: planificación, D2: organización, D3: dirección y D4: control), sumando 19 preguntas en escala ordinal (1 al 5)

Calidad de servicio (CS)

Definición conceptual

Según, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) la CS es el contraste existente entre las percepciones de los usuarios con respecto al servicio brindando y las expectativas que ellos tienen por la atención otorgada por la institución.

Definición operacional

La CS es evaluada mediante la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para evaluar la satisfacción y perspectivas del usuario, sumando 19 en escala ordinal (1 al 5).

Indicadores: V1 (13 indicadores), V2 (14 indicadores).

Escala de valorización: Ordinal Likert

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Desde la perspectiva de Arias y Covino (2021) se define como un grupo que cuenta con similares características y conforman los elementos de una investigación, los cuales son seleccionados por el investigador de acorde con su descripción. Por lo tanto, el estudio tuvo como población a 45 colaboradores en una MDL,

Criterios de inclusión

Colaboradores nombrados que trabajan en la institución pública

Criterios de exclusión

Colaboradores del servicio por terceros que laboran en la institución y que están bajo planilla pasiva.

Muestra

Se precisa como una parte de una población, la cual pertenece a un grupo definido por sus mismas o similares rasgos (Hernández, Fernández y Baptista, 2017). Se puede decir que son elementos que corresponden a un conjunto definido por sus mismos aspectos. Se aplicará la siguiente fórmula para población finita:

$$N = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

- n: Tamaño de muestra
- z: nivel de confianza = 1.96% (95%)
- e: error máximo permisible = 5 %
- q: Nivel de aceptación = 50 %
- q: Nivel de rechazo = 50 %
- N: Tamaño de la Población

$$N = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 45}{0.05^2 (45-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 40.38$$

$$n = 41$$

Después de haber aplicado la fórmula, la muestra fue de 41 colaboradores de una municipalidad distrital de Lima, los cuales formaran parte del análisis del estudio.

Muestreo

La investigación aplicó el muestro aleatorio simple, puesto que reside en elegir una fracción de la población de análisis, presentando tres características principales: primero, es que asume que todos sus componentes tengan la oportunidad de ser elegido. Segunda, es que los participantes del estudio deben ser homogéneos, es decir, deben presentar el mismo atributo. Tercera, permite

realizar inferencias estadísticas (Urbano et al., 2016). Por lo tanto, la muestra estará conformado por 40 participantes.

Unidad de análisis

Todos los colaboradores que laboran en la institución pública que fue motivo de análisis en este estudio.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Con respecto a la técnica de análisis, la investigación utilizó la encuesta, presentando un total de 38 ítems bajo una escala de Likert. La encuesta de la primera variable GA estuvo conformada mediante 19 ítems, de igual manera la segunda variable CS, con el mencionado instrumento se recopilará información y se obtendrá el análisis del estudio. Baena (2017) dijo que la encuesta es aquella que resuelve o responde a un cierto problema de base a términos a nivel descriptivo como son las variables, recopilando la información estructurada de acorde a un patrón establecido que confirma la veracidad de la información que se obtuvo

Instrumento

La investigación tuvo como instrumento el cuestionario, dado que es un considerado como una herramienta mediante el cual se busca recopilar la información obtenido de la encuesta, conteniendo preguntas que pueden ser abierta o también cerradas (Hernández et ál., 2018).

Confiabilidad

Asimismo, contó con la confiabilidad del estadístico de Alfa de Cronbach. Según, Carhuacho et ál. (2019) afirmaron que es un instrumento de medición que determina resultados que son coherentes en una muestra.

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento

Variabes	α de Cronbach	Número de elementos
Gestión administrativa	0.927	19
Calidad de servicio	0.943	19

Se puede visualizar que los resultados estadísticos del instrumento de la GA se obtuvieron un α de 0.922, presentando una excelente confiabilidad. Para el instrumento de la CS se obtuvo un α de 0.940, teniendo como resultado una confiabilidad excelente.

Tabla 2

Valores de Alfa de Cronbach

Rangos	Confiabilidad
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0.59	Baja confiabilidad
0,60 a 0.65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Validación

En cuanto a la validez, se refiere al grado de exactitud que tiene el instrumento para medir las variables de estudio, siendo validados por medio de juicio de expertos en el tema de investigación, los que permitirán aprobarlos de acorde a la forma de redacción, comprensión, así como el contenido de cada uno de estos (Carhuancho et ál., 2019)

3.5 Procedimiento

Para la preparación de la información primero se procedió con la encuesta que se realizó a 41 colaboradores que laboran en una municipalidad de Lima para después obtener los resultados y ser procesados en el programa SPSS versión 26, de este modo generando datos cuantitativos que posteriormente serán analizados para hallar las conclusiones de la investigación.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se aplicó en la investigación el análisis descriptivo por medio del estadístico SPSS V.26, recopilando los datos para luego realizar el análisis de fiabilidad de las variables por medio del Alfa de Cronbach. Además, se establecerá los valores y las escalas, obteniendo los datos investigados mediante la representación de tablas de frecuencias y gráficos de barras.

Además, realizó el análisis inferencial, puesto que se empleará la prueba estadística del Rho de Spearman, para determinar el grado de correlación que existe entre las variables de estudio, con el propósito de obtener los resultados que fueron importantes para el desarrollo de las conclusiones y posteriormente determinar las recomendaciones en atención al planteamiento del problema materia de estudio.

3.7 Aspectos éticos

Respecto a la autonomía de participar del estudio, se manejó la información sólo para fines de investigación. Además, se aplicó el consentimiento informado a los entrevistados, ya que permitió a los participantes considerar si participan o no del estudio, libre de coerción o alguna otra influencia indebida. Finalmente, se respetó la autoría de la investigación bibliográfica y se desarrolló la investigación anotando referencias, en base al código de ética para la realización de la investigación de la UCV, así como las citas estilo APA 7.

IV.RESULTADOS

Resultados descriptivos

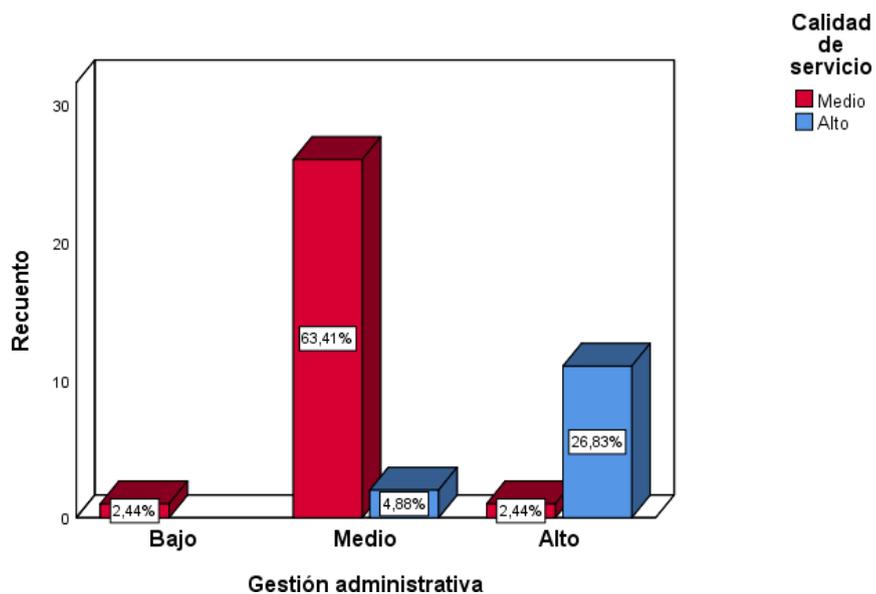
Tabla 3

Distribución de frecuencia de GA y CS

			Calidad de servicio		Total
			Medio	Alto	
Gestión administrativa	Bajo	f	1	0	1
		%	2,4%	0,0%	2,4%
	Medio	f	26	2	28
		%	63,4%	4,9%	68,3%
	Alto	f	1	11	12
		%	2,4%	26,8%	29,3%
Total	f	28	13	41	
	%	68,3%	31,7%	100,0%	

Figura 1

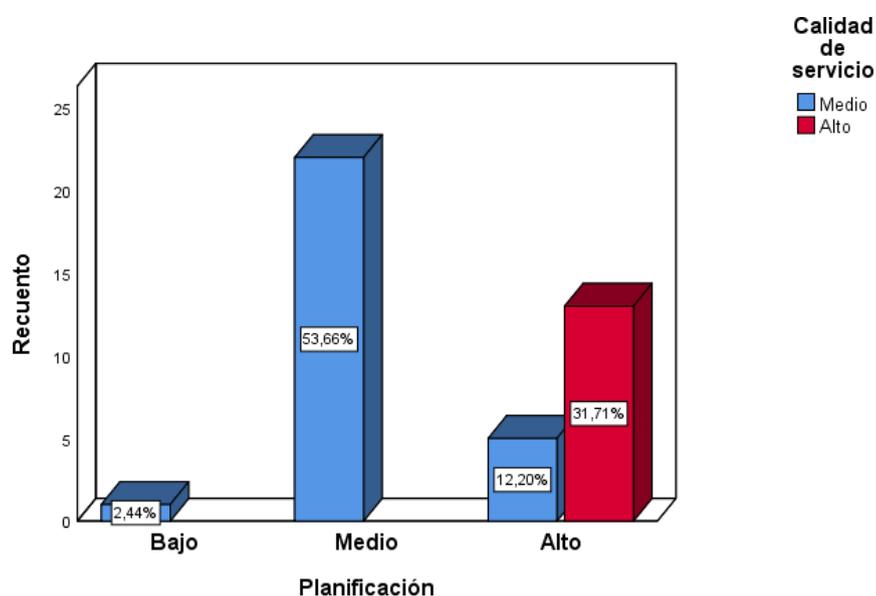
Niveles de GA y CS



En la tabla 3 y Figura 1 el 2.4% de los entrevistados muestran un nivel bajo y medio, 63.4% un nivel medio y 26.8% un nivel alto de la GA en relación a la CS. En síntesis, a mayor GA, mayor será la CS en la MD Ricardo Palma.

Tabla 4*Distribución de frecuencia de PN y CS*

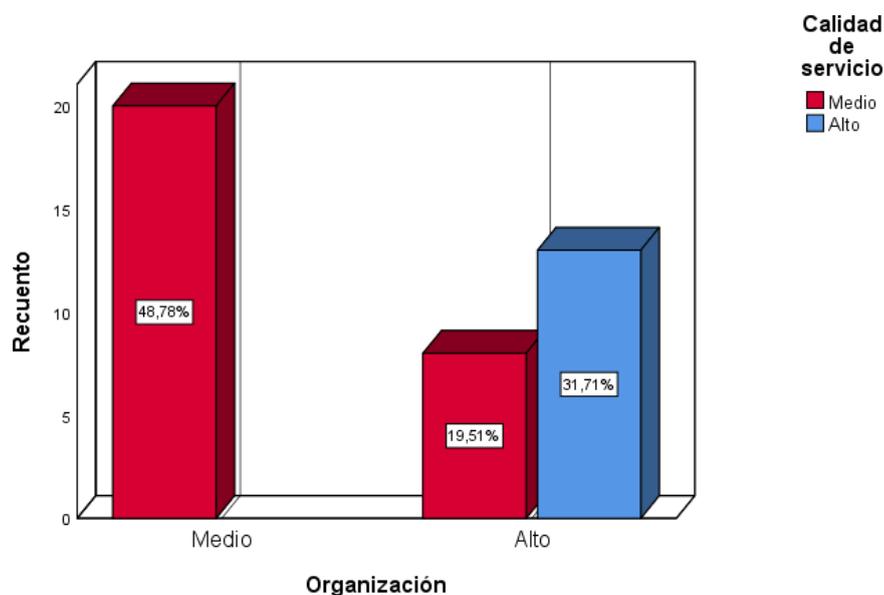
			Calidad de servicio		Total
			Medio	Alto	
Planificación	Bajo	f	1	0	1
		%	2,4%	0,0%	2,4%
	Medio	f	22	0	22
		%	53,7%	0,0%	53,7%
	Alto	f	5	13	18
		%	12,2%	31,7%	43,9%
Total		f	28	13	41
		%	68,3%	31,7%	100,0%

Figura 2*Niveles de PN y CS*

En la tabla 4 y Figura 2 el 2.4% de los entrevistados muestran un nivel bajo y medio, 53.7% un nivel medio y 31.7% un nivel alto de la PN en relación a la CS. En conclusión, una buena PN contribuirá a mejorar la CS en la MD Ricardo Palma.

Tabla 5*Distribución de frecuencia de ON y CS*

			Calidad de servicio		Total
			Medio	Alto	
Organización	Medio	f	20	0	20
		%	48,8%	0,0%	48,8%
	Alto	f	8	13	21
		%	19,5%	31,7%	51,2%
Total	f	28	13	41	
		%	68,3%	31,7%	100,0%

Figura 3*Niveles de ON y CS*

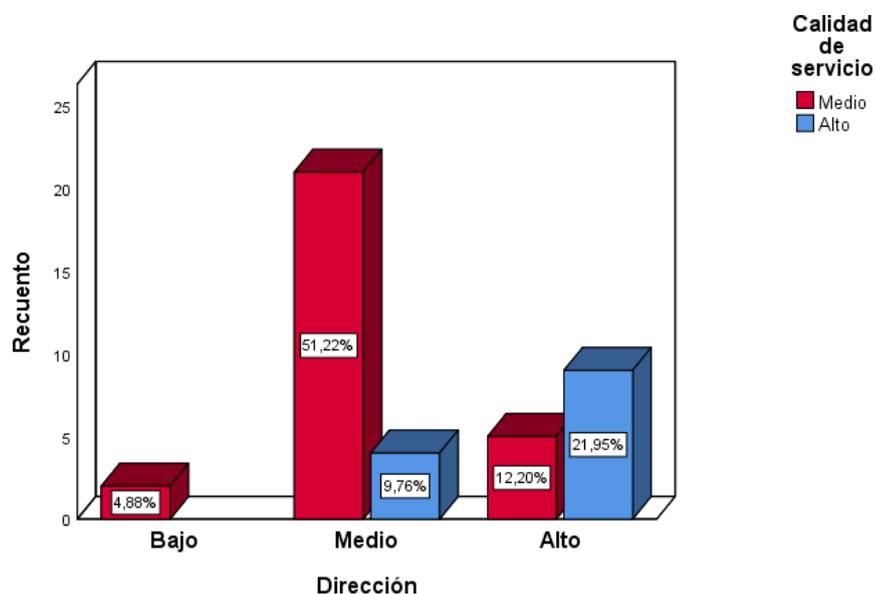
En la tabla 5 y Figura 3 el 48.8% de los entrevistados muestran un nivel medio y 31.7 % un nivel alto de la ON en relación a la CS. En síntesis, a mayor ON, mayor será la CS en la MD Ricardo Palma.

Tabla 6*Distribución de frecuencia de DN y CS*

			Calidad de servicio		Total
			Medio	Alto	
Dirección	Bajo	f	2	0	2
		%	4,9%	0,0%	4,9%
	Medio	f	21	4	25
		%	51,2%	9,8%	61,0%
	Alto	f	5	9	14
		%	12,2%	22,0%	34,1%
Total	f	28	13	41	
	%	68,3%	31,7%	100,0%	

Figura 4

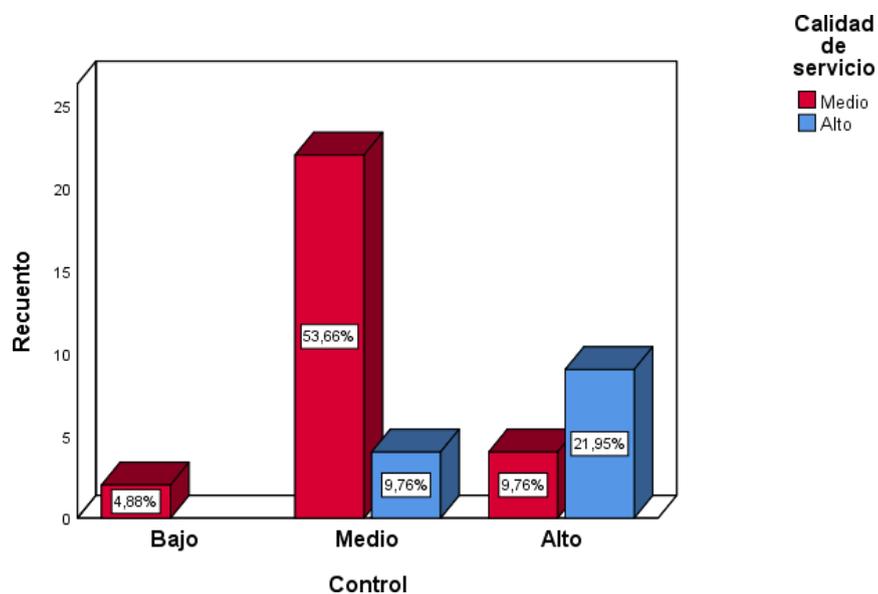
Niveles de DN y CS



En la tabla 6 y Figura 4 el 4.9% de los entrevistados muestran un nivel bajo y medio, 51.2% un nivel medio y 22 % un nivel alto. En síntesis, a mayor DN, mayor será la CS en la MD Ricardo Palma.

Tabla 7*Distribución de frecuencia de CN y CS*

			Calidad de servicio		Total
			Medio	Alto	
Control	Bajo	f	2	0	2
		%	4,9%	0,0%	4,9%
	Medio	f	22	4	26
		%	53,7%	9,8%	63,4%
	Alto	f	4	9	13
		%	9,8%	22,0%	31,7%
Total	f	28	13	41	
	%	68,3%	31,7%	100,0%	

Figura 5*Niveles de CN y CS*

En la tabla 7 y Figura 5 el 4.9% de los entrevistados muestran un nivel bajo y medio, 53.7% un nivel medio y 22 % un nivel alto del CL en relación a la CS. En conclusión, un mayor CL contribuirá a mejorar la CS en la MD Ricardo Palma.

Resultados inferenciales

Análisis de normalidad

H₀: Los datos obtenidos de la muestra siguen una distribución normal.

H₁: Los datos obtenidos de la muestra no siguen una distribución normal.

Teniendo establecidas las hipótesis antes mencionadas, se continuó con el análisis de normalidad, consiguiéndose como resultado lo siguiente:

Tabla 8

Prueba de normalidad

Variables	Shapiro-Wilk	
	Estadístico	Sig.
Gestión administrativa	0.163	0,000
Calidad de servicio	0.133	0,002

Debido a que la población es menor a 50 se aplicará la prueba de Shapiro-Wilk. Asimismo, en vista que el p-valor obtenido es menor a 0.05, este resultado afirma que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, para el contraste de las hipótesis se aplicará la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

H_0 = No existe relación entre la GA y la CS de los trabajadores en una MDL, 2023

H_a = Existe la relación entre la GA y la CS de los trabajadores en una MDL, 2023

Tabla 9

Prueba de correlación de gestión administrativa y calidad de servicio

	Rho de Spearman
Coeficiente de correlación	0.871
Sig. (bilateral)	0.000
N	41

En la tabla 9 se muestra que existe un nivel de correlación positiva muy fuerte con un valor (Rho=.871) y nivel de Sig. ($p=0.000 < 0.05$) entre la GA y la CS. De este modo, se consideró la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la GA y la CS en una MDL, 2023.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H_0 = No existe relación entre la PN y la CS de los trabajadores en una MDL, 2023

H_a = Existe la relación entre la PN y la CS de los trabajadores en una MDL, 2023

Tabla 10

Prueba de correlación de la planificación y calidad de servicio

	Rho de Spearman
Coeficiente de correlación	0.769
Sig. (bilateral)	0.000
N	41

En la tabla 10 se muestra que existe un nivel de correlación positiva considerable con un valor ($Rho=0.769$) y nivel de Sig. ($p=0.000 < 0.05$) entre la PN y CS. De este modo, se consideró la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la PN y la CS en una MDL, 2023.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H_0 = No existe relación entre la ON y la CS de los trabajadores en una MDL, 2023

H_a = Existe la relación entre la ON y la CS de los trabajadores en una MDL, 2023

Tabla 11

Prueba de correlación de la organización y calidad de servicio

	Rho de Spearman
Coeficiente de correlación	0.780
Sig. (bilateral)	0.000
N	41

En la tabla 11 se muestra que existe un nivel de correlación positiva muy fuerte con un valor ($Rho=0.780$) y nivel de Sig. ($p=0.000 < 0.05$) entre la ON y CS. Por lo tanto, se consideró la hipótesis alterna, señalando que existe relación entre la PN y la CS en una MDL, 2023

Contrastación de la hipótesis específica 3

H_0 = No existe relación entre la DN y la CS de los trabajadores en una MDL, 2023

H_a = Existe la relación entre la DN y la CS de los trabajadores en una MDL, 2023

Tabla 12

Prueba de correlación de la dirección y la calidad de servicio

	Rho de Spearman
Coeficiente de correlación	0.745
Sig. (bilateral)	0.000
N	41

En la tabla 12 se muestra que existe un nivel de correlación positiva considerable con un valor (Rho=.745) y nivel de Sig. ($p=0.000 < 0.05$) entre la DN y CS. Por lo tanto, se consideró la hipótesis alterna, señalando que existe relación entre la DN y la CS en una MDL, 2023

Contrastación de la hipótesis específica 4

H_0 = No existe relación entre el CL y la CS de los trabajadores en una MDL, 2023

H_a = Existe la relación entre el CL y CS de los trabajadores en una MDL, 2023

Tabla 13

Prueba de correlación del control y la calidad de servicio

	Rho de Spearman
Coeficiente de correlación	0.760
Sig. (bilateral)	0.000
N	41

En la tabla 13 se muestra que existe un nivel de correlación positiva considerable con un valor (Rho=.760) y nivel de Sig. ($p=0.000 < 0.05$) entre la CL y CS. Por lo tanto, se consideró la hipótesis alterna, señalando que existe relación entre la CL y la CS en una MDL, 2023

V.DISCUSIÓN

En este capítulo se procedió a realizar la discusión posterior a la culminación de resultados de la investigación, teniendo como punto de inicio la hipótesis general que precisó lo siguiente: Existe relación entre de la GA y la CS de los trabajadores de una MDL, 2023.

Por lo tanto, una vez que se procedió con los resultados, los cuales fueron hallados posteriormente, se obtuvo que la GA tiene un nivel correlacional positiva muy fuerte con la calidad de servicio con un valor $Rho=0.871$ y un nivel de Sig. menor a 0.5, de modo que se consideró la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la GA y la CS, denotando que, en la medida que se mejore la GA, se tendrá una repercusión positiva en la mejora de la CS. No obstante, en el estudio de Sánchez (2020) se observaron resultados que no son semejantes con los obtenidos en la presente investigación, indicando que presentan una relación baja con un valor $Rho=0.478$. Por ello, de manera teórica, Münch (2010) señaló que una eficiente gestión de la administración mediante la combinación de recursos, aumentará el rendimiento, la calidad de forma eficaz, eficiente y la competitividad, permitiéndoles contrarrestar las dificultades en los procesos y lograr los fines y logros establecidos por la institución (Raffino, 2020), puesto que proporciona diversos métodos y técnicas para conducir a la institución al éxito mediante el cumplimiento de sus objetivos, siendo decisivos al instante de dar un servicio de calidad, dado que se cumplirá con las expectativas de satisfacción del usuario con respecto al servicio ofrecido por la institución (Budianto, 2019). Además, es vista como una práctica que se puede aprender para transformarla en una disciplina propia, siendo la encargada de tomar de recursos que se tiene y hacerlos productivos, pudiendo agregarlo como decisiones tácticas u operativas a corto plazo (José y Cecilia, 2017).

La GA es dirigir los destinos de una empresa u organización, para que se logren sus objetivos o propósitos, su progreso y bienestar considerando los aportes (Delgado, 2015). La GA puede ser valorada como una actividad humana a través de la cual las personas buscan obtener resultados (Ramirez y Ramirez, 2016).

Por lo tanto, la institución deberá cumplir los principios administrativos que abarcan desde la planificación hasta la ejecución, teniendo como propósito principal lograr un alto nivel de desempeño, con el fin de mejorar el flujo laboral para obtener resultados que llevarán al crecimiento y desarrollo de la institución (Corrales, 2018), ya que el diseño de estos principios se centra en las prácticas, métodos y procedimiento de gestión que determina la forma de cómo se ejecuta la labor de administrar (Breem, 2008 citado en Peña, 2018).

Así, GA es necesaria para poder dirigir, alcanzar, comprender y afrontar los cambios que pueden ocurrir durante su desarrollo. Todo se puede lograr mediante el trabajo en conjuntos y teniendo una comunicación eficiente para alcanzar las metas, además esto se refuerza con los directivos el cumplimiento del método administrativo empleado, buscando la mejora continua, enfocándose en ser una institución calificada al tener una eficiente gestión en los procesos administrativo (Montes de Oca et ál., 2021).

En cuanto a la primera hipótesis específica, es precisar que, la PN presenta una correlación positiva considerable con la CS de los trabajadores de una MDL, 2023 con un nivel de Sig. mayor a 0.5 y un valor $Rho=0.769$, indicando que son directamente proporcional. Por tanto, en la medida que se gestione de manera eficiente la PN, se tendrá una mejora en la CS. Del mismo modo, en el estudio de Alegría (2020) se hallaron resultados análogos, debido a que señala que presentan una correlación alta con un valor $r=0.744$, señalando que son directamente proporcionales.

Asimismo, de manera teórica, Robbins y Coutler (2005) señala la PN es un proceso donde se brindan conformidad en las decisiones que se toman, evaluando el problema y generando posibles alternativas, iniciando desde la identificación del problema para luego establecer las reglas pertinentes de decisiones y priorizarlas, con el propósito de implementarlas durante el proceso de gestión, alcanzando los objetivos trazados por la institución y estableciendo acciones importantes para encontrar el mejor uso de los medios a través de una o varias decisiones correctas (Gavilánez et ál., 2018), desarrollando una serie de actividades de gestión pública eficientes con el objetivo de brindar una CS satisfactoria, donde el nivel de servicio brindando compensa las necesidades de los usuarios (Sohail y Hasan, 2021).

La CS mejora la confianza y aumenta las evaluaciones positivas de los usuarios sobre el desempeño de la institución. Dado que, el servicio tiene relaciones causales directas e indirectas con las evaluaciones de los usuarios sobre la ética y la satisfacción con la administración pública (Kayaci, 2022).

Con respecto a la segunda hipótesis específica, se indica que la ON presenta una correlación positiva muy fuerte con la CS de los trabajadores de una MDL, 2023, dado que se obtuvo un nivel de Sig. menor a 0.5 y un valor Rho=0.780, mostrando una relación directa y significativa, denotando que, en la medida que se mejore la ON, se tendrá una repercusión positiva en la mejora de la CS. Estos resultados son semejantes con el estudio de Nunura (2020) señalando que ambos presentan una correlación alta con un valor $r=0.827$, indicando que son directamente proporcionales. Asimismo, de manea teórica, Robbins y Coutler (2005) quienes en su estudio demostraron que, la ON es el proceso de cómo se gestiona una institución para que funcione de forma sencilla y que los procesos tengan fluidez, definiendo las funciones, procedimientos y sistemas para la obtención de metas de la organización. De la misma manera, ésta comprende la división del trabajo, para delimitar responsabilidades con el fin de coordinar las distintas acciones, optimizar los recursos y actuar según lo previsto (Maximiano, 2009). En este sentido, se centra en performar el diseño organizacional y determinar la estructura, las funciones, los compromisos y las responsabilidades con el fin de optimizar los recursos simplificando el trabajo (Münch,2010).

De este modo, la CS mejorará la gestión del personal, produciendo resultados positivos en términos de satisfacción y a la orientación al usuario, puesto que tiene un gran impacto en el rendimiento de los empleados (Chatzoglou et al., 2013). La orientación del cliente mejora la satisfacción del usuario, al tiempo que aumenta la competitividad.

Estos atributos han hecho que la orientación se adoptada por las instituciones, ya que empezaron a reconocer cada vez más la necesidad de orientarse al usuario (Jason y Dastmalchian, 2006). Al fin al cabo, las instituciones necesitan prestar servicios de manera rápida y eficiente en aras del bienestar del ciudadano, por lo que la mejora de la CS se logra de acorde a la satisfacción y orientación al usuario (Agus, Barket y Kandampully, 2007). Según, Gronroos (1984) una adecuada CS tiene que basarse en el usuario. En primer lugar, las percepciones de los usuarios sobre la CS y, en segundo lugar, los factores que influyen directamente en la CS. De modo que, los que proveen el servicio necesitan gestionar la calidad percibida de los servicios basándose en las expectativas de los usuarios. Así pues, ellos son los jueces de la CS, el cual implica decidir si la calidad percibida del servicio cumple y supera sus expectativas.

Por su parte, respecto a la tercera hipótesis específica, se precisa que la DN presenta una correlación positiva considerable con la CS de los trabajadores de una MDL, 2023, con un nivel de Sig. ($p=0.000<0.05$) y un valor $Rho=0.745$, en este sentido, mostrando una relación directamente proporcional, denotando que, en la medida que se establezca una mejora en la DN se tendrá un efecto positivo en la CS. Estos resultados son semejantes al estudio de Ancajima (2020) mencionando que mantienen una correlación alta con un valor $Rho=0.84$. De manera teórica, Robbins y Coutler (2005) quienes en su estudio demostraron que, la DN mantiene un alto nivel de comunicación al interior de la organización, beneficiando al desarrollo y al rendimiento de los colaboradores. Siendo una fase donde los gestores ejercen influencia entre sus colaboradores alcanzado los objetivos diseñados (Münch, 2014), consistiendo en orientar a los empleados, motivarlos para que hagan bien su trabajo y resolver los conflictos que surjan (Gómez, 2014). Considerando que el objetivo es organizar a los miembros del grupo y coordinar,

dirigir, liderar y supervisar sus actividades para lograr los resultados y objetivos deseados.

Según, Heredia y Fonseca (2020) es una etapa donde se considera el modelo de gestión colaborativa, y de esta manera integrarlo al trabajador para desarrollar sus funciones de manera continua y eficiente. Gowan (2001) señala que la prestación de servicios es más compleja en una institución pública, porque no se trata simplemente de satisfacer necesidades expresadas, sino de averiguar necesidades no expresadas, establecer prioridades, asignar recursos y justificar y dar cuenta de lo que se ha hecho. Además, Caron y Giaugue (2006) señalaron que los empleados del sector público se enfrentan actualmente a nuevos retos profesionales que son derivados de la introducción de nuevos principios y herramientas inspirados en el cambio había una nueva gestión, el cual tiene como objetivo brindar una calidad de servicio que este acorde a las expectativas y a la satisfacción de los usuarios (Israel, 2011). Siendo este modelo una herramienta de gestión para las organizaciones, los cuales son analizados por diversos criterios de calidad para tratar de brindar un servicio eficiente durante todo proceso de gestión de la institución pública (Matsumoto, 2014).

Con respecto a la cuarta hipótesis específica, se menciona que el CL se correlaciona de manera positiva considerable con la CS de los trabajadores de una MDL, 2023, con un nivel de Sig. ($p=0.000<0.5$) y un valor Rho= 0.760, en este sentido, señalando una relación directa, denotando que, en la medida que se mejor el CL, se tendrá un efecto redundante en la CL. Estos resultados son semejantes con los estudios de Mbassi (2019) ($r=0.89$), Paredes (2020) ($r= 0.898$) y Kayací (2022) ($r=0.78$), denotando que presentan una correlación alta, por lo que a medida se mejore el CL, se tendrá una repercusión positiva en la mejora de la CS, dado que son directamente proporcionales. Sin embargo, no son concordantes con los precisado por Erwat y Olubunni (2021) indicando que no presenta una relación directa con un valor ($p=0.526>0.05$).

Por otro lado, tampoco es concordante con el estudio de Endaw (2022) señalando que presentan una vinculación medida con un $r=0.554$ y un nivel de Sig. ($p=0.000<0.05$). Por lo tanto, de manera teórica, Robbins y Coutler (2005) quien en su investigación demostró que, el control debe estar diseñado para medir el proceso que los empleados han mostrado en relación a los objetivos trazados, permitiendo evaluar y mejorar el rendimiento de los empleados con el fin de reducir los riesgos durante la gestión de la institución, considerándose una etapa en la que se especifican las reglas para evaluar los resultados cuyo objetivo es detectar y corregir lo que se ha ejecutado de forma irregular (Münch, 2014), supervisando los avances hacia el objetivo y adoptar las medidas correctivas necesarias cuando no se producen avances. El proceso básico de control incluye el establecimiento de normas para alcanzar los objetivos, la comparación del rendimiento real con dichas normas y la introducción de cambios para que el rendimiento vuelva a ajustarse a las normas (Robbins y Coutler, 2010). Por lo tanto, todos los directivos deben ejercer la función de control, aunque el rendimiento de sus unidades tenga el nivel elevado, porque la única forma de determinar si es así es evaluar qué actividades se han llevado a cabo y comparar el rendimiento real con el estándar que se quiere alcanzar (Robbins et al., 2014). De esta manera, la CS minimizará la diferencia entre la prestación real y las perspectivas del usuario. Por lo tanto, para mejorar CS, deben adoptar técnicas orientadas al cliente, ya que los proveedores de servicio atienden directamente las necesidades de los usuarios (Mwita, 2000).

VI. CONCLUSIONES

Primera. En el contraste de la hipótesis general, se muestra un $Rho = 0.871$, señalando que es una correlación positiva (CrP) muy fuerte y con un nivel de Sig. menor a 0.05. Entonces, se consideró la hipótesis alterna, asumiendo que existe relación entre la GA y la CS en una MDL, 2023.

Segunda. Contrastando la primera hipótesis específica, se verifica un $Rho = 0.769$, indicando que es una (CrP) considerable y con un nivel de Sig. menor a 0.05. En consecuencia, se consideró la hipótesis alterna, aceptando la existencia del vínculo entre la PN y la CS en una MDL, 2023.

Tercera. Al contrastar la segunda hipótesis específica, se encuentra un $Rho = 0.780$, por lo que se entiende como una (CrP) muy fuerte y con un nivel de Sig. menor a 0.05. De modo que, se consideró la hipótesis alterna, asumiendo que hay conexión entre la ON y la CS en una MDL, 2023.

Cuarta. Del contraste de la tercera hipótesis específica, se indica que existe un $Rho = 0.745$, señalando que es una (CrP) considerable y con un nivel de Sig. menor a 0.05. Por consiguiente, se consideró la hipótesis alterna, reconociendo que hay asociación entre la DN y la CS en una MDL, 2023.

Quinta. Al realizar el contraste de la cuarta hipótesis específica, muestra un $Rho = 0.760$, señalando que es una (CrP) considerable y con un nivel de Sig. menor a 0.05. Por ello, se consideró la hipótesis alterna, entendiendo que hay correlación entre la CL y la CS en una MDL, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Si existe un coeficiente de correlación (CCr) de 0.862, indicando que es una correlación positiva muy fuerte de la GA y la CS, es recomendable mejorar la GA para obtener SC eficiente de los trabajadores en MDL.

Segunda. Al tener un (CCr) de 0.755, el cual es una correlación positiva considerable de la PN y la CS, se recomienda perfeccionar la planificación en cuanto a la toma de decisiones, para tener una CS eficaz de los trabajadores de un organismo público.

Tercera. Determinando un (CCr) de 0.764, siendo este una correlación positiva muy fuerte de la ON con la CS, se aconseja prosperar con la organización mediante el desarrollo del desempeño, para tener una CS óptima de los trabajadores de una municipalidad distrital.

Cuarta. Encontrando un (CCr) de 0.726, se tiene que es una correlación positiva considerable de la DN y CS, se sugiere restablecer la dirección mediante un alto nivel de comunicación, para tener una CS eficiente de los trabajadores de una institución pública.

Quinta. Teniendo un (CCr) de 0.742, como una correlación positiva considerable entre CL y la CS, se propone que se mejore el control mediante el incremento del rendimiento, para tener una CS excelente de los trabajadores de una organización.

REFERENCIAS

- Armijo, N., Hurtado, C., & Andrade, B. (2022). Administrative management in small and medium-sized companies in the commercial sector in the city of Santo Domingo. *Universidad y Sociedad*, 14(4), 504-513.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202022000300504&script=sci_abstract&tlng=en
- Agus, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(2), 177-190.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02656710710722284/full/html>
- Ancajima Larreategui, J. V. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/79414>
- Alegría, A. J. (2020). Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas-2020.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/52266>
- Alain, C. B., Rostin, M. M. M., Joël, K. N. N., Hypolite, N. M. M., Donatien, K. N., Koffi, T. A., & Hippolyte, S. N. (2021). Evaluation of the quality of clinical laboratory services in the University Hospital of Kinshasa, Democratic Republic of the Congo. *Journal of Economics and International Business Management*, 9(1), 44-50.
- Ávila, R. F. M., Zambrano-Alcívar, K. G., Mendoza-García, K. A., & Párraga-Zambrano, L. A. (2023). Administrative Management, Importance For The Microenterprise. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 1401-1411.
<https://pnrjournal.com/index.php/home/article/view/7000>
- Arias, J., & Covino, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Scielo.
https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
<https://9xn1.short.gy/nnMI9d>

- Budianto, A. (2019). Customer loyalty: quality of service. *Journal of management review*, 3(1), 299-305.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/1808>
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Diamantidis, A. (2013). Service quality in the public sector: the case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(6), 583-605.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPPM-12-2012-0140/full/html>
- Carvajal, V. M. P., Sanabria, M. E. A., Álvarez, G. D. L., & Velasco, D. A. G. (2022). Gestión administrativa factor fundamental para la productividad en las pequeñas y medianas empresas. *Journal of Science and Research*, 7(2), 136-150. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2663>
- Carhuancho, M. I. M., Sicheri Monteverde, L., Nolzco Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). *Metodología de la investigación holística*. GUAYAQUIL/UIDE/2019.
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Caron, D. J., & Giauque, D. (2006). Civil servant identity at the crossroads: new challenges for public administrations. *International Journal of Public Sector Management*, 19(6), 543-555.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09513550610685989/full/html>
- Corrales, S. (2018). Teorías organizacionales: un modelo teórico para mejorar el desempeño administrativo. *Journal of Research in Accounting and Management Science*, 3 (2), 7-10. Recuperado de <https://ricca.umich.mx/index.php/ricca/article/view/45/69>
- Delgado, M. S. (2015). *Administración 1*. Grupo Editorial Patria. <https://n9.cl/0lr77>
- Engdaw, B. (2022). The effect of administrative decentralization on quality public service delivery in Bahir Dar city administration: the case of Belay Zeleke sub-city. *Cogent Social Sciences*, 8(1), 2004675.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311886.2021.2004675>

- Erwat, E. A., & Olubunmi, B. A. Administrative Competence and service delivery in Ogun State Local Government Councils. <http://www.smrpi.com/images/journals/IJBME/24.pdf>
- Fayol, H. (1916). Teoría clásica de la Administración. *Francia*. <https://9xn1.short.gy/fc4v0x>
- Fasabi, J. B., & Bardales, J. M. D. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/189>
- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios, M. (2018). "Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Observatorio de la economía latinoamericana*, (julio). <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html/hdl.handle.net/20.500.11763/gestion-administrativa-pymes.zip>
- Gestión. (2019). Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-deservicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Girao, A. G. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos. *Political Observer| Revista Portuguesa de Ciência Política*, (13), 107-120. <http://rpcp.pt/index.php/rpcp/article/view/79>
- Gordon, M. (2017). The Impact of Internal Control Systems on Financial Performance: The Case of Health Institutions in Upper West Region of Ghana. *Revista de The International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 21 (3), 1 – 12. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Internal-ControlSystems-on-Financial-IbrahimDiibuzie/540bd8b5c66a3bc9f0d646161b0374591f82ded1>
- Gómez, J. (2014). Principios de Administracion de Empresas. *Bogotá: CESA*.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gowan, M., Seymour, J., Ibarreche, S., & Lackey, C. (2001). Service quality in a public agency: same expectations but different perceptions by employees,

- managers, and customers. *Journal of Quality Management*, 6(2), 275-291.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1084856801000402>
- Hernández, S. R., Fernández-Collado, R., & Baptista-Lucio, P. (2017). Selección de la muestra.
http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). Metodología de la Investigación científica. Área de Innovación y <https://9xn1.short.gy/i4xdMK>
- Heredia, L., & Fonseca, F. (2020). Collaborative management: the new challenge for the business administrator as a leader in organizations. *Journal of Business and entrepreneurial*. doi: <https://doi.org/10.37956/jbes>
- Israel, G. G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicio. Venezuela: Fondo editorial biblioteca, Universidad Rafael Urdaneta
- Jason, H. H., & Dastmalchian, A. (2006). Implications of trust and distrust for organizations: Role of customer orientation in a four-nation study. *Personnel Review*, 35(4), 361-377.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00483480610670553/full/html>
- José, B., & Cecilia, M. (2017). *Gestión turística del patrimonio cultural y su influencia en el desarrollo del turismo cultural de la cabecera parroquial rural de Colonche, provincia de Santa Elena, año 2016* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. 2017.).
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/3878>
- Jiang, Y., & Lu Wang, C. (2006). The impact of affect on service quality and satisfaction: the moderation of service contexts. *Journal of Services Marketing*, 20(4), 211-218.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08876040610674562/full/html>
- Kayaci, M. (2022). Percepciones de los ciudadanos sobre la ética de la administración pública, la calidad del servicio público y la politización de las organizaciones públicas: un estudio en Diyarbakır. *Siyasal: Revista de*

<https://dergipark.org.tr/en/pub/siyasal/issue/72650/1069278>

- Lie, D., Sudirman, A., Efendi, E., & Butarbutar, M. (2019). Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and consumer trust on consumer loyalty. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 421-428. <https://9xn1.short.gy/XReYMw>
- Matsumoto, N. R. (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. <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&s>
- Maximiano, A. C. A. (2009). Fundamentos de Administración Teoría general y proceso administrativo. <https://repositorio.uvm.edu.ve/items/b29a3496-55b8-4454-994a-c7b6c74f3862>
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development & Competitiveness*, 13(3). http://www.m.www.na-businesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf
- Münch, L. (2010). Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Procesos. <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/19956/1/11223.pdf>
- Münch, L (2014) Management Organizational management, approaches and administrative process (2nd Edition). Mexico: Pearson, <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administración.-Gestión-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-Münch.pdf>
- Mishra, S. B., & Alok, S. (2022). Handbook of research methodology. https://www.researchgate.net/publication/319207471_HANDBOOK_OF_RESEARCH_METHODODOLOGY
- Mwita, J. I. (2000). Performance management model: A systems-based approach to public service quality. *International Journal of Public Sector Management*, 13(1), 19-37.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09513550010334461/full/html>

Naidoo, C., & Ramphal, R. R. (2018). The factors that affect public participation for effective municipal service delivery: A case of ward committees. *South African Journal of Industrial Engineering*, 29(4), 82-93.

http://www.scielo.org.za/scielo.php?pid=S2224-78902018000400008&script=sci_abstract&tlng=af

Nunura, Ñ. L. F. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/78595>

Ñaupas et al., (2018). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis (5ªed). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Paredes, A. 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.). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>

Patel, M., & Patel, N. (2019). Exploring Research Methodology. *International Journal of Research and Review*, 6(3), 48-55. https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.3_March2019/Abstract_IJRR_0011.html

Peña, S. M. M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/14850>

Ponce, D. K. P., Alvia, K. M., & Rodríguez, E. G. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 136-151. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383410>

- Psomas, E., Bouranta, N., Koemtzis, M., & Keramida, E. (2020). Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizen's service centers. *The TQM Journal*, (ahead-of-print).
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-12-2019-0274/full/html>
- Raffino, M. (2020). Gestión administrativa. *Dirección de: https://concepto.de/gestion-administrativa.*
- Ramirez Cardona, C., & Ramirez, M. D. (2016). Fundamentos de Administración (Cuarta edición ed.). Bogotá: ECOE DICIONES. <https://n9.cl/rfld9>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). Liderazgo. *Robbins S, Coulter M. Administración, octava edición. México: Pearson Education.*
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/toaz.info-administracion-8va-edicion-stephen-p-robbins-y-mary-coulter-pr_9717bc1c6d94a6da4877657422ad9737.pdf
- Rodríguez, V. E. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83620>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración, Décima edición, México. *DF Editorial Pearson Educación.* <https://n9.cl/hobu4>
- Sánchez, R. J. F. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4584>
- Sohail, M. S., & Hasan, M. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives.*
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LTHE-08-2020-0016/full/html>
- Tran, V. D., & Le, N. M. T. (2020). Impact of service quality and perceived value on customer satisfaction and behavioral intentions: Evidence from convenience stores in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and*

<https://koreascience.kr/article/JAKO202026061031378.page>

Tacillo, Y. E. F. (2016). Metodología de la investigación científica.

<https://repositorio.bausate.edu.pe/handle/20500.14229/36>

Urbano, J. A., Fernández, D. B., Luis, M. I. I. G. G. N. M. I., & Santamaría, E. G. (2016, November). Modelación de escenarios mediante programación lineal y muestreo aleatorio simple. In Congreso Interdisciplinario de Ingenierías (p. 73).

Ullah, S. (2012). Customer satisfaction, perceived service quality and mediating role of perceived value. *International journal of marketing studies*, 4(1). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1990054

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 1

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable 1: Ejecución presupuestal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023?	Objetivo general: Analizar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023,	Hipótesis general: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023	Planificación	Estrategias	1	Escala Ordinal Likert. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	Bajo [19-44] Medio [45-69] Alto [70-96]
				Cumplimiento de metas	2,3		
				Necesidades y expectativas de los ciudadanos	4,5		
			Organización	Coordinación	6,7		
				Relación	8		
				Jerarquía	9		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Organización y procesos	10,11		
¿De qué manera se relaciona la	Determinar la relación de la	Existe relación entre la					

planificación con la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023?	planificación con la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023	planificación y calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023.	Dirección	Funcionamiento y gestión de la administración	12,13,14	Siempre (5)	
			Control	Información	15		
				Medición	16		
				Sistematización	17		
	Operación y gestión	18,19					
Variable 2: Calidad de servicio							
¿Cómo la organización se vincula con la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023?,	. Evaluar la relación de la organización con la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023.	Tangibilidad	Bien y servicio	20,21	Escala Ordinal Likert	
				Profesionalismo	22		
			Igualdad en el trato	23			
	Fiabilidad	Brindar información	24	Nunca (1)			

¿Cómo se articula la dirección con la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023?	Identificar la relación de la dirección con la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023,	Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023		Tiempo	25	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [19-44] Medio [45-69] Alto [70-96]	
				Atención y resultado	26,27			
				Capacidad de respuesta	Criterio para la atención de requerimientos			28
					Rapidez en el servicio			29
				Deseo de ayudar de los colaboradores	30			
¿Cuál es la relación del control con la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023?	Evaluar la relación del control con la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023.	Existe relación entre control y la calidad de servicio de los trabajadores en una Municipalidad distrital de Lima, 2023.		Seguridad	Procedimientos y normativas	31,32,33		
					Seguridad en la entrega	34		
					Accesibilidad e información	35,36		

			Empatía	Confianza	37		
				Atención	38		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: Está constituido por 45 colaboradores de una municipalidad de Lima.</p> <p>Muestra: La muestra está conformada por 41 colaboradores de una municipalidad distrital de Lima.</p>	<p>Técnica : encuesta</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo simple</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en tablas de frecuencia y figuras - Interpretación de los resultados - Conclusiones <p>INFERENCIAL:</p> <p>Contrastación de hipótesis:</p> <p>Mediante la estadística Rho de Spearman.</p>			
		<p>Instrumento: cuestionario de preguntas</p>					

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de Gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Nivel y rango de la variable
Gestión administrativa	La gestión Administrativa es la ejecución de los procesos de gestión, siendo la base fundamental de su respectivo funcionamiento para dar comienzo al cumplimiento de las metas que fueron trazadas por la organización (Robbins y Coutler, 2005).	La gestión administrativa es la ejecución de los procesos de gestión de una organización, cuenta con 4 dimensiones (planificación, organización, dirección y control), sumando 19 preguntas en escala ordinal (1 al 5).	Planificación	Estrategias	1	Escala ordinal Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)] Alto [69-80] Medio [38-58] Bajo [16-37]
				Cumplimiento de metas	2,3		
				Necesidades y expectativas de los ciudadanos	4,5		
			Organización	Coordinación	6,7		
				Relación	8		
				Jerarquía	9		
			Dirección	Organización y procesos	10,11		
				Funcionamiento y gestión de la administración	12,13,14		
			Control	Información	15		
				Medición	16		
				Sistematización	17		
				Operación y gestión	18,19		

Tabla 3

Operacionalización de la calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Nivel y rango de la variable
Calidad de servicio	La calidad de servicio es el contraste existente entre las percepciones de los usuarios con respecto al servicio brindando y las expectativas que ellos tienen por la atención otorgada por la institución. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998).	La calidad de servicio es evaluada mediante la tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía para medir el grado de satisfacción del usuario, sumando 19 en escala ordinal (1 al 5)	Tangibilidad	Bien y servicio	1,2	Escala ordinal Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto [69-80] Medio [38-58] Bajo [16-37]
				Profesionalismo	3		
				Igualdad en el trato	4		
			Fiabilidad	Brindar información	5		
				. Tiempo	6		
				Atención y resultado	7,8		
			Capacidad de respuesta	Criterio para la atención de requerimientos	9		
				Rapidez en el servicio	10		
				Deseo de ayudar de los colaboradores	11		
				Procedimientos y normativas			

			Seguridad		12,13 ,14		
				Seguridad en la entrega	15		
			Empatía	Accesibilidad e información	16,17		
				Confianza	18		
				Atención	19		

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación está orientada al estudio del uso de la **Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en una municipalidad distrital de Lima, 2023**. Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que brinde será totalmente confidencial, el cuestionario es anónimo. Por lo que le solicito, si acepta, se digne en firmar este documento donde se indica y luego responda con total sinceridad el cuestionario que se le entregará. Si en la resolución de alguna pregunta del cuestionario tuvieses alguna duda, en la parte superior derecha del cuestionario se va encontrar un ejemplo de cómo llenarlo.

Atentamente;

Jose David Saldivar Iope

Los firmantes a través de formulario Google: consentimiento informado, Aceptan la aplicación de la encuesta.

Link del consentimiento: <https://forms.gle/7dub1rExPXejzJsNA>

Consentimiento informado				
Marca temporal	¿Aceptan el consentimiento	Nombre y Apellido	Dirección de correo electrónico	Numero telefónico
6/11/2023 10:08:37	Si Acepto	Wilmer Chumpitaz Cuya	willberch89@gmail.com	949648826
6/11/2023 10:17:55	Si Acepto	Richard Jauregui Villanueva	richardjvllva@gmail.com.pe	956761812
6/11/2023 10:18:55	Si Acepto	Margot Zalazar Villa	margotsavilla@gmail.com	982000403
6/11/2023 10:32:14	Si Acepto	Diego Armando Nolberto Olaya	dnolbertoo@gmail.com	948310977
6/11/2023 10:32:38	Si Acepto	Luis Alberto Juber Delgado	luisjuber@gmail.com	977602468
6/11/2023 10:43:25	Si Acepto	José Ochoa Huanco	Jose.ochoa.h@gmail.com	991993464
6/11/2023 10:47:45	Si Acepto	Jackelin Mariela Romero Salazar	mariela.tavana@gmail.com	991218178
6/11/2023 10:48:02	Si Acepto	Luis Alberto Minive Cerrón	luisalbertomu7@gmail.com	999492680
6/11/2023 10:52:44	Si Acepto	Greta Gabriela Morales Pasquel	bevepe29@gmail.com	924677404
6/11/2023 11:03:30	Si Acepto	Jeny Tafur Terrones	jenytafur123@gmail.com	939114115
6/11/2023 11:06:45	Si Acepto	María Gordillo Flores	mariagf28@hotmail.com	993410080
6/11/2023 11:08:32	Si Acepto	Alan Javier Montañez Alegre	ajma_18@outlook.com	956489553
6/11/2023 11:09:29	Si Acepto	Diter Villegas Perez	divipe.gmm2022@gmail.com	993326209
6/11/2023 11:17:04	Si Acepto	Gloria Arellano Vera	gloriaarellanovera@gmail.com	986090981
6/11/2023 11:17:57	Si Acepto	Zaira Quipse Mayo	ing.zquipsem.26@gmail.com	936534350
6/11/2023 11:20:11	Si Acepto	John Roque Lucero Quispe	jlucero.asesores@gmail.com	921778715
6/11/2023 11:21:16	Si Acepto	Lesly Silvana Alvarado Merino	leslyalvarado57@gmail.com	995432453
6/11/2023 11:28:27	Si Acepto	Carmen Anchelia Rodriguez	carmen.anchelia@gmail.com	987177400

Cuestionario: Gestión administrativa

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Escala de medición

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N o	Criterios a evaluar	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Planificación						
1	Diseñan o implementan estrategias adecuadas en la planificación de las actividades					
2	Identifican y atienden oportunamente las necesidades de Usuarios					
3	Se identifican las acciones concretas a realizar para el cumplimiento de metas					
4	Perciben las expectativas del ciudadano cuando dan solución a sus problemas en el tiempo oportuno.					
5	El jefe del área o la entidad escucha y da solución a posibles necesidades que se puedan presentar					
Organización						
6	Existe una efectiva coordinación de actividades entre los jefes y subordinados en la institución.					
7	La coordinación de tareas con sus compañeros origina buenos resultados en la atención a los usuarios					
8	Cuando un usuario tiene un problema en la institución, se muestra un sincero interés en solucionarlo					
9	Los jefes de la institución hacen respetar su jerarquía sobre los subordinados					

Dirección					
1 0	La organización y proceso en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención al usuario				
1 1	Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores de cada área				
1 2	La entidad o área promueve y reconoce al personal que destaca en el cumplimiento de los funcionamientos a través de estímulos o incentivos				
1 3	Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación al cargo				
1 4	La gestión administrativa transmite un buen liderazgo				
Control					
1 5	La información que se solicita en las actividades de control es proporcionada sin dificultad por los trabajadores de la institución				
1 6	En la institución se controla la idoneidad de los tiempos de atención al usuario				
1 7	El proceso de atención al usuario de la institución está en gran parte sistematizado				
1 8	La gestión realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos				
1 9	La gestión dentro del área controla el desempeño del personal				

Cuestionario: Calidad de servicio

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Escala de medición

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N o	Criterios a evaluar	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Tangibilidad						
1	Los bienes y servicios disponibles en la entidad o área se encuentran en buen estado o funcionamiento					
2	La documentación o informes entregados a los usuarios son explicativos y detallados					
3	El profesional de la entidad o área es empático con los usuarios					
4	Hay igualdad en el trato con los usuarios en cuanto a trámite solicitado					
Fiabilidad						
5	Los servidores de la institución comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio					
6	Los servidores de la institución siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.					
7	Los servidores de la institución están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios					
8	La entidad o área cuenta con el personal idóneo para la					

	atención de los usuarios					
Capacidad de respuesta						
9	En la institución se disponen de criterios para la atención de los requerimientos de los usuarios					
10	Los trabajadores de la institución demuestran rapidez en el servicio y atención a los usuarios					
11	Los trabajadores de la institución demuestran constantemente su deseo de ayudar a los usuarios					
Seguridad						
12	A los usuarios se les hace valer su reclamo o petición de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas					
13	Los servidores de la entidad o área tienen el conocimiento suficiente del procedimiento administrativo de las solicitudes del usuario					
14	La atención que brinda el servidor de la entidad o área entiende las necesidades específicas del usuario					
15	Los usuarios se sienten seguros por la entrega del servicio realizados con la entidad o área					
Empatía						
16	La entidad o área facilita la accesibilidad de información completa a los usuarios					
17	La entidad o área brinda toda la información relacionada al trámite administrativo					
18	Los colaboradores de la entidad o área demuestran confianza y buen trato al usuario					
19	La atención del servicio se encuentra dentro de los horarios de trabajo establecidos en el contrato de la entidad					

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

Dimensiones del instrumento: Gestión Administrativa

• Primera dimensión: Planificación

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la planificación a nivel laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	1 Diseñan o implementan estrategias adecuadas en la planificación de las actividades	4	4	4	
Cumplimiento de metas	2 Identifican y atienden oportunamente las necesidades de Usuarios	4	4	4	
	3 Se identifican las acciones concretas a realizar para el cumplimiento de metas	4	4	4	
Necesidades y expectativas de los ciudadanos	4 Perciben las expectativas del ciudadano cuando dan solución a sus problemas en el tiempo oportuno.	4	4	4	
	5 El jefe del área o la entidad escucha y da solución a posibles necesidades que se puedan presentar	4	4	4	

• Segunda dimensión: Organización

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la organización a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación	5 Existe una efectiva coordinación de actividades entre los jefes y subordinados en la institución.	4	4	4	
	7 La coordinación de tareas con sus compañeros origina buenos resultados en la atención a los usuarios	4	4	4	
	6 Cuando un proceso tiene un problema en la institución...				

• Tercera dimensión: Dirección

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dirección a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización y procesos	10 La organización y proceso en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención al usuario	4	4	4	
	11 Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores de cada área	4	4	4	
Funcionamiento y gestión de la administración Eficacia Eficiencia	12 La entidad o área promueve y reconoce al personal que destaca en el cumplimiento de los funcionamientos a través de estímulos o incentivos	4	4	4	
	13 Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación al cargo	4	4	4	
	14 La gestión administrativa transmite un buen liderazgo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar el control a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	15 La información que se solicita en las actividades de control es proporcionada sin dificultad por los trabajadores de la institución	4	4	4	
Medición	16 En la institución se controla la idoneidad de los tiempos de atención al usuario	4	4	4	
Sistematización	17 El proceso de atención al usuario de la institución está en gran parte sistematizado	4	4	4	
Operación y gestión	18 La gestión realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	4	4	4	
	19 La gestión dentro del área controla el desempeño del personal	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI : 70304870

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la tangibilidad en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bien y servicio	1 Los bienes y servicios disponibles en la entidad o área se encuentran en buen estado o funcionamiento	4	4	4	
	2 La documentación o informes entregados a los usuarios son explicativos y detallados	4	4	4	
Profesionalismo	3 El profesional de la entidad o área es empático con los usuarios	4	4	4	
Igualdad en el trato	4 Hay igualdad en el trato con los usuarios en cuanto a trámite solicitado	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la fiabilidad en la institución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Brindar información	5 Los servidores de la institución comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	4	4	4	
Tiempo	6 Los servidores de la institución siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.	4	4	4	
Atención y resultado	7 Los servidores de la institución están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	4	4	4	
	8 La entidad o área cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuario	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la capacidad de respuesta en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Criterio para la atención de requerimientos	9 En la institución se disponen de criterios para la atención de los requerimientos de los usuarios	4	4	4	
Rapidez en el servicio	10 Los trabajadores de la institución demuestran rapidez en el servicio y atención a los usuarios	4	4	4	
Deseo de ayudar de los colaboradores	11 Los trabajadores de la institución demuestran constantemente su deseo de ayudar a los usuarios.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la seguridad en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos y normativas	12 A los usuarios se les hace valer su reclamo o petición de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas	4	4	4	
	13 Los servidores de la entidad o área tienen el conocimiento suficiente del procedimiento administrativo de las solicitudes del usuario	4	4	4	
	14 La atención que brinda el servidor de la entidad o área entiende las necesidades específicas del usuario	4	4	4	
Seguridad en la entrega	15 Los usuarios se sienten seguros por la entrega del servicio realizados con la entidad o área	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la empatía en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad e información	16 La entidad o área facilita la accesibilidad de información completa a los usuarios	4	4	4	
	17 La entidad o área brinda toda la información relacionada al trámite administrativo	4	4	4	
Confianza	18 Los colaboradores de la entidad o área demuestran confianza y buen trato al usuario	4	4	4	
Atención	19 La atención del servicio se encuentra dentro de los horarios de trabajo establecidos en el contrato de la entidad	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI : 70304870

Dimensiones del instrumento: Gestión Administrativa

• Primera dimensión: Planificación

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la planificación a nivel laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	1 Diseñan o implementan estrategias adecuadas en la planificación de las actividades	4	4	4	
Cumplimiento de metas	2 Identifican y atienden oportunamente las necesidades de Usuarios	4	4	4	
	3 Se identifican las acciones concretas a realizar para el cumplimiento de metas	4	4	4	
Necesidades y expectativas de los ciudadanos	4 Perciben las expectativas del ciudadano cuando dan solución a sus problemas en el tiempo oportuno.	4	4	4	
	5 El jefe del área o la entidad escucha y da solución a posibles necesidades que se puedan presentar	4	4	4	

• Segunda dimensión: Organización

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la organización a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación	5 Existe una efectiva coordinación de actividades entre los jefes y subordinados en la institución.	4	4	4	
	7 La coordinación de tareas con sus compañeros origina buenos resultados en la atención a los usuarios	4	4	4	
Relación	6 Cuando un usuario tiene un problema en la institución, se muestra un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	
Jerarquía	9 Los jefes de la institución hacen respetar su jerarquía sobre los subordinados	4	4	4	

• Tercera dimensión: Dirección

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dirección a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización y procesos	10 La organización y proceso en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención al usuario	4	4	4	
	11 Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores de cada área	4	4	4	
Funcionamiento y gestión de la administración Eficacia Eficiencia	12 La entidad o área promueve y reconoce al personal que destaca en el cumplimiento de los funcionamientos a través de estímulos o incentivos	4	4	4	
	13 Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación al cargo	4	4	4	
	14 La gestión administrativa transmite un buen liderazgo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar el control a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	15 La información que se solicita en las actividades de control es proporcionada sin dificultad por los trabajadores de la institución	4	4	4	
Medición	16 En la institución se controla la idoneidad de los tiempos de atención al usuario	4	4	4	
Sistematización	17 El proceso de atención al usuario de la institución está en gran parte sistematizado	4	4	4	
Operación y gestión	18 La gestión realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	4	4	4	
	19 La gestión dentro del área controla el desempeño del personal	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI : 42054570

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la tangibilidad en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bien y servicio	1 Los bienes y servicios disponibles en la entidad o área se encuentran en buen estado o funcionamiento	4	4	4	
	2 La documentación o informes entregados a los usuarios son explicativos y detallados	4	4	4	
Profesionalismo	3 El profesional de la entidad o área es empático con los usuarios	4	4	4	
Igualdad en el trato	4 Hay igualdad en el trato con los usuarios en cuanto a trámite solicitado	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la fiabilidad en la institución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Brindar información	5 Los servidores de la institución comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	4	4	4	
Tiempo	6 Los servidores de la institución siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.	4	4	4	
Atención y resultado	7 Los servidores de la institución están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	4	4	4	
	8 La entidad o área cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuario	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la capacidad de respuesta en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Criterio para la atención de requerimientos	9 En la institución se disponen de criterios para la atención de los requerimientos de los usuarios	4	4	4	
Rapidez en el servicio	10 Los trabajadores de la institución demuestran rapidez en el servicio y atención a los usuarios	4	4	4	
Deseo de ayudar de los colaboradores	11 Los trabajadores de la institución demuestran constantemente su deseo de ayudar a los usuarios.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la seguridad en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos y normativas	12 A los usuarios se les hace valer su reclamo o petición de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas	4	4	4	
	13 Los servidores de la entidad o área tienen el conocimiento suficiente del procedimiento administrativo de las solicitudes del usuario	4	4	4	
	14 La atención que brinda el servidor de la entidad o área entiende las necesidades específicas del usuario	4	4	4	
Seguridad en la entrega	15 Los usuarios se sienten seguros por la entrega del servicio realizados con la entidad o área	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la empatía en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad e información	16 La entidad o área facilita la accesibilidad de información completa a los usuarios	4	4	4	
	17 La entidad o área brinda toda la información relacionada al trámite administrativo	4	4	4	
Confianza	18 Los colaboradores de la entidad o área demuestran confianza y buen trato al usuario	4	4	4	
Atención	19 La atención del servicio se encuentra dentro de los horarios de trabajo establecidos en el contrato de la entidad	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI : 42054570

Dimensiones del instrumento: Gestión Administrativa

• Primera dimensión: Planificación

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la planificación a nivel laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	1 Diseñan o implementan estrategias adecuadas en la planificación de las actividades	4	4	4	
Cumplimiento de metas	2 Identifican y atienden oportunamente las necesidades de Usuarios	4	4	4	
	3 Se identifican las acciones concretas a realizar para el cumplimiento de metas	4	4	4	
Necesidades y expectativas de los ciudadanos	4 Perciben las expectativas del ciudadano cuando dan solución a sus problemas en el tiempo oportuno.	4	4	4	
	5 El jefe del área o la entidad escucha y da solución a posibles necesidades que se puedan presentar	4	4	4	

• Segunda dimensión: Organización

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la organización a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación	5 Existe una efectiva coordinación de actividades entre los jefes y subordinados en la institución.	4	4	4	
	7 La coordinación de tareas con sus compañeros origina buenos resultados en la atención a los usuarios	4	4	4	
Relación	6 Cuando un usuario tiene un problema en la institución, se muestra un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	
Jerarquía	9 Los jefes de la institución hacen respetar su jerarquía sobre los subordinados	4	4	4	

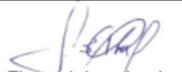
• Tercera dimensión: Dirección

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dirección a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización y procesos	10 La organización y proceso en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención al usuario	4	4	4	
	11 Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores de cada área	4	4	4	
Funcionamiento y gestión de la administración Eficacia Eficiencia	12 La entidad o área promueve y reconoce al personal que destaca en el cumplimiento de los funcionamientos a través de estímulos o incentivos.	4	4	4	
	13 Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación al cargo	4	4	4	
	14 La gestión administrativa transmite un buen liderazgo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar el control a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	15 La información que se solicita en las actividades de control es proporcionada sin dificultad por los trabajadores de la institución	4	4	4	
Medición	16 En la institución se controla la idoneidad de los tiempos de atención al usuario	4	4	4	
Sistematización	17 El proceso de atención al usuario de la institución está en gran parte sistematizado	4	4	4	
Operación y gestión	18 La gestión realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	4	4	4	
	19 La gestión dentro del área controla el desempeño del personal	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI : 10041560

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la tangibilidad en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bien y servicio	1 Los bienes y servicios disponibles en la entidad o área se encuentran en buen estado o funcionamiento	4	4	4	
	2 La documentación o informes entregados a los usuarios son explicativos y detallados	4	4	4	
Profesionalismo	3 El profesional de la entidad o área es empático con los usuarios	4	4	4	
Igualdad en el trato	4 Hay igualdad en el trato con los usuarios en cuanto a trámite solicitado	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la fiabilidad en la institución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Brindar información	5 Los servidores de la institución comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	4	4	4	
Tiempo	6 Los servidores de la institución siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.	4	4	4	
Atención y resultado	7 Los servidores de la institución están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	4	4	4	
	8 La entidad o área cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuario	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la capacidad de respuesta en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Criterio para la atención de requerimientos	9 En la institución se disponen de criterios para la atención de los requerimientos de los usuarios	4	4	4	
Rapidez en el servicio	10 Los trabajadores de la institución demuestran rapidez en el servicio y atención a los usuarios	4	4	4	
Deseo de ayudar de los colaboradores	11 Los trabajadores de la institución demuestran constantemente su deseo de ayudar a los usuarios.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la seguridad en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos y normativas	12 A los usuarios se les hace valer su reclamo o petición de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas	4	4	4	
	13 Los servidores de la entidad o área tienen el conocimiento suficiente del procedimiento administrativo de las solicitudes del usuario	4	4	4	
	14 La atención que brinda el servidor de la entidad o área entiende las necesidades específicas del usuario	4	4	4	
Seguridad en la entrega	15 Los usuarios se sienten seguros por la entrega del servicio realizados con la entidad o área	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la empatía en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad e información	16 La entidad o área facilita la accesibilidad de información completa a los usuarios	4	4	4	
	17 La entidad o área brinda toda la información relacionada al trámite administrativo	4	4	4	
Confianza	18 Los colaboradores de la entidad o área demuestran confianza y buen trato al usuario	4	4	4	
Atención	19 La atención del servicio se encuentra dentro de los horarios de trabajo establecidos en el contrato de la entidad	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI : 10041560

Anexo 5. Modelo del consentimiento o asentamiento informado de la UCV

POSGRADO

Universidad César Vallejo

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 30 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Bryan Alonso Bullon Ruiz.

Alcalde:

Municipalidad Distrital de Ricardo Palma.

Nº de Carta : 095 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 30 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: **SALDIVAR LOPE, JOSE DAVID**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA, 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
Jefe de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Variable: Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	19

RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19
/SCALE('Variable: Gestión administrativa') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad
[ConjuntoDatos1] C:\Users\Sergio\Desktop\Nueva carpeta\BASE DE DATOS_RESULTADOSJOSÉ_.sav

Escala: Variable: Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	41	41	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total	41	41	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	19

Variable: Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	19

/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19
/SCALE('Variable: Calidad de servicio') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: Variable: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	41	41	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total	41	41	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	19

Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento



Anexo 9. Base de datos de prueba piloto

Variable Gestión Administrativa																			Calidad de servicio																		
Planificación					Organización					Dirección				Control					Tangibilidad				Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad				Empatía				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38
4	3	4	4	3	2	4	2	4	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2
2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
2	2	2	3	1	1	2	2	5	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	1	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	4	4	5	2	5	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5
3	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4

