



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad  
Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Carcamo Prieto, Rafael Eduardo ([orcid.org/0000-0002-0105-388X](https://orcid.org/0000-0002-0105-388X))

Rivera Castillo, Marco Antonio ([orcid.org/0000-0001-7663-274X](https://orcid.org/0000-0001-7663-274X))

**ASESORA:**

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé ([orcid.org/0000-0001-8823-2655](https://orcid.org/0000-0001-8823-2655))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA — PERÚ**

2023

## **DEDICATORIA**

A Dios por la vida, salud, sabiduría y por guiarme por el buen camino, por brindarme valentía y resiliencia para superar los obstáculos de la vida y triunfar personal y profesionalmente.

A mis padres, por el sacrificio diario para brindarme estudios superiores y lograr ser un gran profesional, por inculcarme buenos valores como la humildad, respeto, responsabilidad y amor por nuestra patria, valores que me hacen mejor persona cada día.

**Rafael Cárcamo**

A mi familia por apoyarme, por creer en mis capacidades y confiar en mis conocimientos académicos y en lo que estoy logrando, son un aporte incondicional porque siempre me han inculcado crear mis propios valores.

**Marco Rivera**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo por ofrecer buen servicio educativo.

A mi docente por guiarme en la realización de esta investigación.

A mis compañeros de clase por ser una fuente de apoyo.

A mi compañero de investigación por la ayuda mutua al realizar este trabajo.

**Rafael Cárcamo**

A Dios porque él ha trazado mi camino y me ha ido bendiciendo de varias formas y de esa manera ayudarme a lograr el propósito que me propuse en mi vida, fortalece mi corazón y mi espíritu, ilumina mi mente y por brindarme a muchas personas que me han dado apoyo para poder seguir adelante.

**Marco Rivera**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023", cuyos autores son RIVERA CASTILLO MARCO ANTONIO, CARCAMO PRIETO RAFAEL EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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.

PIURA, 04 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE <b>DNI:</b> 02845588 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 04-12-2023 15:44:05

Código documento Trilce: TRI - 0681234





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, RIVERA CASTILLO MARCO ANTONIO, CARCAMO PRIETO RAFAEL EDUARDO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MARCO ANTONIO RIVERA CASTILLO <b>DNI:</b> 73865398 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7663-274X	Firmado electrónicamente por: MARCORIVERA el 04-12-2023 17:05:57
RAFAEL EDUARDO CARCAMO PRIETO <b>DNI:</b> 75765004 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0105-388X	Firmado electrónicamente por: RAFAELCARCAMO el 04-12-2023 17:37:45

Código documento Trilce: TRI - 0681233



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores .....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.1.1. Tipo de investigación .....	12
3.1.2. Diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.3.1. Población.....	15
3.3.2. Muestra .....	16
3.3.3. Muestreo: .....	16
3.3.4. Unidad de análisis: .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos Éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS.....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos descriptivos: Género .....	20
Tabla 2. Datos descriptivo: Edad .....	20
Tabla 3. Resultados descriptivos de la dimensión Planificación.....	21
Tabla 4. Correlación de Spearman: Planificación y Calidad de Servicio.....	22
Tabla 5. Resultados descriptivos de la dimensión Organización.....	23
Tabla 6. Correlación de Spearman: Organización y Calidad de Servicio.....	24
Tabla 7. Resultados descriptivos de la dimensión Dirección.....	25
Tabla 8. Correlación de Spearman: Dirección y Calidad de Servicio.....	26
Tabla 9. Resultados descriptivos de la dimensión Control .....	27
Tabla 10. Correlación de Spearman: Control y Calidad de Servicio .....	28
Tabla 11. Resultados descriptivos de la calidad de servicio.....	29
Tabla 12. Relación de las variables mediante prueba de normalidad.....	32
Tabla 13. Correlación de Spearman: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio .....	33

## RESUMEN

El objetivo general fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. Para ello, se empleó una metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental-transversal; se trabajó una muestra censal de 40 trabajadores administrativos, y un cuestionario de 27 ítems en la escala de Likert para evaluar las variables “gestión administrativa” y “Calidad de servicio”. Así mismo, de una población infinita se obtuvieron una muestra 384 usuarios de la municipalidad, a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario conformado por 15 ítems en la escala de Likert para evaluar las características de la segunda variable de estudio. Dichos instrumentos, fueron validados a través del juicio de expertos y tienen un índice de confiabilidad según Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos fueron procesados mediante el programa SPSS, mostrando una correlación positiva alta con un valor de correlación de Spearman de 0,690 a un nivel de significancia de ( $p=0,000<0,05$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis general, se concluye que la Gestión Administrativa tiene relación significativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**Palabras clave:** gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, elementos tangibles.

## ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship between Administrative Management and Service Quality in the District Municipality of Buenos Aires, Morropon-Piura, 2023. To do this, an applied methodology was used, with a quantitative approach at a descriptive-correlational level. , non-experimental-cross-sectional design; A census sample of 40 administrative workers was used, and a 27-item questionnaire on the Likert scale was used to evaluate the variables “administrative management” and “Quality of service”. Likewise, from an infinite population, a sample of 384 users of the municipality was obtained, to whom a questionnaire consisting of 15 items on the Likert scale was applied as an instrument to evaluate the characteristics of the second study variable. These instruments were validated through expert judgment and have a reliability index according to Cronbach's Alpha. The results obtained were processed using the SPSS program, showing a high positive correlation with a Spearman correlation value of 0.690 at a significance level of ( $p=0.000<0.05$ ). Therefore, the general hypothesis is accepted, it is concluded that Administrative Management has a significant relationship with Service Quality in the District Municipality of Buenos Aires, Morropon-Piura, 2023.

**Keywords:** administrative management, quality of service, planning, tangible elements.

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones adheridas al sector público son responsables de garantizar la estabilidad administrativa y hacer cumplir las leyes establecidas, que permiten la gestión de todos los bienes del Estado. En este sector es muy importante la manera de gestionar las diversas herramientas y procesos que están enfocados en la mejora del desempeño en la atención pública.

En ese sentido, también se habla de gestión pública municipal que según Pacori y Luján (2023) es cómo se administra el patrimonio municipal, planificando y ejecutando proyectos públicos pensando en el beneficio de los vecinos de la jurisdicción territorial de las municipalidades.

Sin embargo, durante los últimos años se evidencia una serie de irregularidades e incongruencias que hacen que la gestión pública administrativa reciba críticas sociales. Algunos de los conflictos pasan por el área del talento humano y es que algunas de las dificultades que tienen los colaboradores del sector público están relacionados al nivel deficiente de preparación técnica o profesional; además del alto grado de rotación relacionada con el cambio de autoridades; y a los intereses de los partidos políticos o la búsqueda de beneficios propios de los altos funcionarios sacando provecho de su cargo (Sandoval, 2015). También, se debe a que el sistema de planeación no está alineado a las necesidades de la población y no se ajusta a los presupuestos públicos, las entidades no tienen la capacidad ni los recursos para producir bienes y servicios. Otra deficiencia, es que la articulación gubernamental es débil, es decir, se rige bajo lineamientos establecidos y que se deben cumplir, sin embargo, muchas veces no se ajustan a la realidad de los pueblos. Las consecuencias de estas dificultades se ven reflejadas en las deficientes características de la asistencia a la ciudadanía.

Para Mendoza (2017, pp. 952) la gestión administrativa es todo un sistema que incluye actividades canalizadas hacia el logro de objetivos mediante la constante ejecución continua de etapas administrativas, como planificar, organizar, dirigir y controlar. Por tanto, es fundamental involucrar de manera activa a los colaboradores de la organización brindándoles capacitaciones constantes para garantizar un óptimo desenvolvimiento dentro de sus labores con el fin de que las actividades propuestas se desarrollen de la mejor manera.

Además de una buena gestión administrativa, las instituciones deben estar pendientes y dispuestas a implementar innovaciones tecnológicas permitiendo optimizar las características del servicio. Según Gaffar et al. (2018) la calidad en el servicio se debe establecer en el pensamiento de los consumidores, basándose en tener conocimiento de lo que necesita y superar sus expectativas y anhelos al momento que adquieren un servicio.

Bajo este contexto, se presenta una problemática en la municipalidad en el sentido de la calidad y tiempos de respuesta que se tienen para con los ciudadanos que llegan en busca de ayuda para realizar sus trámites requeridos. Pero al momento de pedir información, algunos de los colaboradores que son encargados de ese proceso no son capaces de resolver las dudas, generando pérdida de tiempo e incomodidad en los ciudadanos. Además, la entidad posee herramientas de control interno deficientes, lo cual hace que los procesos se desarrollen sin realizar controles ni observar indicadores que manifiesten que se está cumpliendo debidamente el proceso.

En esa línea, se quiere saber la concordancia entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, con la finalidad de generar un cambio en la productividad de sus colaboradores, de tal forma que se brinde un servicio con una excelente experiencia.

Para ello, se concibe la problemática siguiente: ¿Existe relación alguna entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023? Además, de manera específica los problemas son: (a) ¿Cómo se relaciona la planificación con la calidad del servicio en la Municipal Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023?; (b) ¿de qué forma se relaciona la organización con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023?; (c) ¿cómo es la relación que existe entre la dirección y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023?; (d) ¿existe relación entre el control y la calidad en servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023?; (e) ¿qué características tiene la calidad de servicio en la Municipalidad de Buenos Aires, Morropón-Piura?

La presente indagación se justifica desde un punto de vista práctico, porque se enfoca en proponer ideas que ayudan a resolver la problemática, es aquí donde se puede presentar como una oportunidad para abordar temas emergentes sobre dicha problemática. Además, la investigación se justifica metodológicamente, pues busca aportar conocimientos que sean fiables y actualizados, basados en el diseño elegido y los instrumentos utilizados para contribuir a futuras investigaciones relacionadas.

De tal manera el objetivo general es: determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023; y como objetivos específicos: (a) medir la relación de la planificación y calidad del servicio en la Municipal Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023; (b) analizar la relación de la organización con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023; (c) establecer la relación existente entre la dirección y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023; (d) examinar la relación que existe entre el control y la calidad en servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. (e) identificar las características de la calidad de servicio en la Municipalidad de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

Por consiguiente, se plantean las siguientes hipótesis para la investigación. HG: la Gestión Administrativa tiene relación significativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. H0: la Gestión Administrativa no tiene correlación significativa entre la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. Y como hipótesis específicas: (H1) existe una fuerte relación entre la planificación y calidad del servicio en la Municipal Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023; (H2) la organización se relaciona significativamente con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023; (H3) existe una relación positiva entre la dirección y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023; (H4) existe alta relación entre el control y la calidad en servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para tener un panorama más amplio acerca de la temática planteada se recurre a la revisión de bases teóricas y se tiene como referencia algunas investigaciones que anteceden a esta. Para ello, se presentan antecedentes internacionales. Gutiérrez et al. (2021), presentaron su indagación que tuvo como fin la evaluación a los recintos fiscalizados en el puerto Manzanillo, México y el nivel de servicio que brindan. Se efectuó un estudio siguiendo un modelo descriptivo, se obtuvieron resultados a través de la utilización de un formulario compuesto por 22 elementos según escala de Likert, que fue dirigido a las agencias aduanales que se encuentran en el puerto, el grado de confiabilidad fue 95 % con una magnitud de error de 5 %. Para conocer el nivel de vinculación de las etapas administrativas con la calidad del servicio, se empleó gamma de Goodman y Kruskal, obteniendo como resultados que las dimensiones con mayor grado de relación fueron: elementos tangibles (0,639); fiabilidad (0,589); seguridad (0,783), y empatía (0,559).

Quesada (2022) presentó un trabajo investigativo que tuvo como objeto comprobar el grado correlacional entre atributos de la administración y el rendimiento en alumnos universitarios. Se utilizó una investigación mixta (cuantitativa-cualitativa) para investigar la influencia de la calidad utilizando una muestra estudiantil de la Universidad de Costa Rica. Obtuvo datos que revelan que los servicios administrativos brindados no generan ningún impacto sobre el nivel de compromiso de los alumnos, pero sí en su satisfacción. Este grupo de estudiantes no cree que el compromiso influya en su rendimiento y satisfacción que sienten como consecuencia del proceso administrativo en la institución. Pues, examinan que el desenvolvimiento está un poco más relacionado con la convicción personal y no por factores externos.

Morales (2020) presentó una investigación siendo su propósito conocer cómo influye la labor administrativa sobre las características del servicio, en la Universidad Técnica de Ambato. Empleándose un método cuantitativo de indagación, las hipótesis planteadas se comprobaron con la aplicación de las pruebas estadísticas correspondientes. Se realizó un trabajo de campo para recoger información más verídica, la muestra estuvo formada por estudiantes y docentes, quienes respondieron un cuestionario contribuyendo a conocer su

percepción sobre las variables de estudio. La investigación fue descriptiva correlacional; y se obtuvieron como resultados que el proceso administrativo, se vincula en gran medida con la calidad del servicio, pues arrojó una relación de correlación de Spearman de 0,898 en la muestra total, por ende, se determinó una correlación positiva.

Respecto a los antecedentes del escenario nacional, se presentan los siguientes: Cárdenas (2021) realizó una investigación cuyo propósito fue identificar la reciprocidad entre "gestión administrativa" y "calidad de servicio" de un Municipio de Tarapoto, 2021. Por tanto, se optó por un diseño de no experimentación, tipo transversal y nivel descriptivo. La población para esta investigación fueron de 4 219 y se determinó la muestra de 232 usuarios. Para recolectar datos se usó como instrumento, el formulario. Las diferentes respuestas obtenidas pudieron establecer que la Gestión Administrativa influye en la Municipalidad en un 51%. Además, se considera un 49 % la influencia de calidad de servicio. Se concluye que en la municipalidad se encuentra relación significativa entre variables de estudio.

Chumioque (2021), llevó a cabo un trabajo investigativo cuya finalidad fue analizar cómo el grado de concordancia de Gestión Administrativa y calidad de servicio en la compañía de transportes Emprecosur S.A- Pachacamac. Se presentó un estudio no experimental y tuvo un diseño descriptivo. El estudio tuvo una muestra constituida por 32 colaboradores y es una muestra de tipo censal. Los resultados que se obtuvieron presentan una alta confiabilidad según el Cronbach con un 0,967 para Gestión Administrativa y 0,976 para Calidad Servicio. Respecto a la hipótesis, se logró obtener un Pearson de 0.596, en la que "p" tuvo un valor de 0.000, esto concluye que sí hay una correlación de forma proporcional entre las cuestiones de proceso administrativo y calidad de servicio que otorga a sus clientes la empresa Emprecosur S.A.

Choquehuanca (2022) presentó una investigación cuya finalidad fue analizar el vínculo que se puede encontrar entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Conima, Puno-2021. Se usó un diseño de no experimentación, con nivel correlacional. Presentó una media poblacional de 174 funcionarios de la municipalidad, la muestra fue de 120 trabajadores. Para conseguir los resultados se aplicó un cuestionario, a través del formulario. Los resultados indican que 55.8% del personal piensan que la Gestión Administrativa

es de manera constante y el 44,2% sugiere deficiencias en la Calidad del Servicio. El análisis arrojó un valor de Rho de 0,302 (valor de  $p= 0,001$ ). Por tanto, se pudo llegar a concluir que se encuentra una correspondencia positiva entre las variables estudiadas.

A continuación, se presentan algunos antecedentes de nivel local. Ruiz (2022) en su investigación estableció como fin conocer el nivel de asociación de gestión administrativa y calidad del servicio que ofrecen los funcionarios en una municipalidad de un distrito de Piura, 2022. Para este estudio se empleó la metodología de enfoque cuantitativo, presentando un diseño de no experimentación, fue una investigación descriptiva-transversal. La muestra estuvo compuesta por 43 trabajadores municipales. Obteniendo un valor de Pearson del 0,803; con significancia de 0,000. Se concluye que los elementos de la gestión administrativa se relacionan directamente proporcional con calidad de los servicio.

Abad (2021) en su trabajo exploratorio presentó el objetivo de conocer la relación del proceso administrativo y calidad de servicio dentro en la DRE-Piura, 2021. Para ello, fue útil un método de tipo descriptivo-correlacional y tuvo como diseño el no experimental. Para este estudio se usó una muestra formada por 160 colaboradores de la DRE Piura, y se aplicó una encuesta para recopilar datos. Los resultados para este trabajo de investigación arrojan que existe la correlación significativa entre ambas variables, obteniendo una Spearman =,808  $p=0.00<0.05$ , por lo tanto, se pudo concluir que, si existe una conformidad de consideración entre las variables estudiadas en la DRE Piura, 2021.

Mendoza (2021) en su trabajo tuvo como propósito general hacer una descripción de la correlación de la gestión administrativa y calidad de atención en la Dirección de Salud de la región Piura en el 2021; el método empleado estuvo enfocado de manera cuantitativa, tuvo un diseño de no experimentación. Se lograron obtener respuestas a través de un cuestionario. Con un valor de Spearman de 0,368 y una significancia de 0,000; se pudo concluir que sí existe relación directamente proporcional de las 2 variables; contra una posible mejora en las tareas administrativas para regenerar calidad en la a los ciudadanos.

La presente investigación muestra como bases teóricas sobre las variables de estudio a Romo y Raffino (2020) quienes aseveran que la gestión administrativa es una cadena de diligencias que deben realizarse con el fin de estar al mando de una empresa teniendo la capacidad de control y coordinación de las diferentes acciones para prevenir problemáticas que vayan a dificultar la conquista de objetivos trazados. Es preciso resaltar que los mejores éxitos de la gestión administrativa se deben también a su integración del talento humano y el cumplimiento de las dimensiones, ya sea en el sector privado y público. Con respecto al sector público, las distintas instituciones deben estar ligadas a una estructura de gestión definida por la visión administrativa y de servicio del Estado.

Esto en un principio tiene relación con la teoría burocrática, expuesta por Max Weber, quien la analiza como una forma organizar una sociedad teniendo en cuenta una estructura jerárquica, asignando responsabilidades a las personas según su rango en la organización basadas en normas administrativas (Reyes, 2020). Sin embargo, las teorías de la administración han ido evolucionando y en el sector público se habla de una administración basada en la gestión por procesos, siendo clave para la modernización del Estado y que está referida en simplificar actividades administrativas y organización institucional mejorando los procesos y servicios, además se debe eliminar obstáculos innecesarios para la sociedad.

Para González et al. (2020) gestión administrativa constituye un mecanismo a considerar dentro de los procesos de una organización, ya que tiene un aspecto sistemático que da soporte al ámbito económico, empresarial, tecnológico y social durante estos últimos años. La etapa sobre la gestión administrativa contiene cuatro áreas importantes como la programación de actividades, coordinación, liderazgo y retroalimentación.

Para la etapa planificar tenemos que según, De Azkue (2018) es un modelo o plan que se redacta para ser una guía para establecer objetivos, los procesos, herramientas, y recursos necesarios para conseguir metas. Redactar planes estratégicos es necesario para clarificar los procesos, establecer actividades y recursos que se deben utilizar para cumplir con los objetivos.

Así mismo, Valencia (2022) detalla que en la etapa de la planificación, se redacta toda la información formal, alineada con los objetivos, políticas y funciones establecidas por la normatividad vigente, y todo debe reflejarse en documentos

administrativos tales como organigramas, reglamentos de organización y funcionamiento, manuales y directivas. Además, dicha información debe ser compartida a todos los colaboradores para que su cumplimiento encamine el logro de objetivos.

Existen algunos tipos de planificación según los niveles de organización de una empresa, por ejemplo: Planificación estratégica, consiste en establecer un plan integral dónde se toman decisiones a nivel de gerencia, planificación táctica, su éxito pasa por la definición de objetivos específicos y su ejecución es responsabilidad de cada área de la organización. Y la planificación operativa, que se centra en la manera que se da uso a los diferentes recursos para alcanzar las metas propuestas (De Azkue, 2018).

Con respecto a la dimensión organización, González et al. (2020) consideran que está enfocada en el establecimiento de mecanismos para asignar recursos financieros, personal humano y servicios técnicos que sean productivos para realizar las tareas y procesos enfocados en cumplir lo plasmado en la dimensión planificación. Además, Cruz y Jiménez (2021) mencionan que en esta etapa se debe determinar las tareas a realizar, los responsables de ejecutar dichas tareas, a quiénes se le reportan los avances, y hacia dónde se toman las decisiones, de tal manera que cada miembro de la empresa tenga conocimiento de la labor que desempeña y cómo está contribuyendo al alcance de metas.

De igual forma Palacios (2022) considera que incluye el diseño e identificación de la estructura organizacional, identificación y comunicación clara de actividades, funciones y responsabilidades que cada integrante de organización tiene que conocer para trabajar de manera integrada, también en esta etapa se disponen métodos, herramientas y tecnologías necesarias que permitan simplificar esfuerzos y mejorar la calidad.

En cuanto a la dirección Blandez (2022) considera que la dirección consiste en saber cómo conducir los esfuerzos y talento de los colaboradores hacia el logro de resultados esperados en una empresa. Esto implica tener claro el tipo de liderazgo empleado para orientar a las personas al cambio y la toma de decisiones acertadas. Dentro de esta dimensión existen ciertas habilidades que deben poseer para su desarrollo: trabajo en equipo, supervisión, liderazgo y asertividad en la toma de decisiones.

Así mismo, Gonzáles et al (2020) manifiesta que en esta etapa se debe dirigir el trabajo hacia los objetivos planteados, para eso se recurre a las habilidades blandas como comunicación asertiva, liderazgo, motivación. Cruz y Jiménez (2021) señalan aquí los líderes organizacionales deben emplear la motivación para influir en los individuos y crear un ambiente en armonía durante la ejecución de las actividades, disminuyendo las posibilidades de crear conflictos.

En relación a la dimensión de control, Cruz y Jiménez (2021) consideran que el control es la etapa que garantiza la correcta ejecución de las tareas, las cuáles deben ser coherentes con las proyectadas. Es importante analizar y verificar que todo vaya acorde a lo planificado, según la hoja de ruta planteada, para identificar errores y establecer una retroalimentación. En resumen, como menciona González et al. (2020), controlar representa la verificación de que las tareas estén sujetas a la estrategia planeada, esto es aprovechable para la corrección de errores y la evaluación de los resultados que permita tener un amplio panorama al momento de establecer disposiciones.

Además, Navarrete (2019) considera que en este proceso de control se deben establecer ciertos mecanismos para evaluar el desempeño de las actividades, y que comúnmente están relacionadas a factores de cantidad; donde se verifica la cantidad de existencias; de calidad: dónde se evalúa la excelencia del servicio; de tiempo; dónde contabiliza el tiempo que toma realizar las actividades para producir un determinado producto. Aquí se evalúa el desempeño, se compara y se verifica si hay alguna falla con relación al desempeño esperado.

Para la segunda variable, calidad de servicio, Izquierdo y Anastasio (2021), manifiestan que puede ser el ancla en el subconsciente del cliente del servicio y de esa manera se puede lograr las diferentes necesidades de los clientes y sobrepasar sus deseos. La excelencia en el servicio está ligada a la complacencia del cliente, esto quiere decir que si los clientes experimentan un servicio de alta calidad tendrá una mayor satisfacción, lo que genera mayor comodidad y complacencia, dándoles confianza para volver a utilizar los servicios o productos de una organización. Además, se deben realizar las acciones recomendadas para las entidades proveedoras de servicios y de esa forma se logrará complacer las necesidades de la gente y garanticen un buen servicio ya que esto es muy importante para las diversas entidades públicas que hay en el Perú.

Karl Albrecht desarrolló la teoría del “Triángulo del servicio”, que consiste en la integración de cuatro elementos, en los vértices del triángulo se sitúan las estrategias del servicio, los colaboradores y los sistemas; en la parte central se localizan los clientes. Es decir, que el planteamiento de estrategias según el tipo de organización, debe estar unido a una buena gestión de talento humano y al buen uso de los recursos asignados, logrando un trabajo articulado para brindar servicios en beneficio de los clientes.

El estudio de la calidad de servicio en la entidad se puede llevar a cabo con la aplicación del modelo SERVQUAL, que según (Parasuraman et al, 1993 como se citó en Castillo, 2018), es una herramienta que permite la evaluación tanto de la calidad como la satisfacción para mejorar la atención del servicio y reducir dificultades administrativas.

Según Miranda et al. (2021) calidad de servicio tiene relación con cumplir deseos y anhelos de los consumidores. Tener excelencia de servicio se evidencia cuando los resultados sobrepasan los deseos de los clientes al utilizar los servicios. Además, este proceso contiene cinco dimensiones importantes como: elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Según De la Torre (2020) los elementos tangibles tienen relación con el establecimiento físico, la apariencia de las personas, equipos usados para prestar el servicio. Se sabe que los servicios son de naturaleza intangible, sin embargo, las personas perciben la calidad realizando una contrastación con los elementos, equipos y maquinaria tangibles que están relacionados con el servicio que se presta.

Según Gonzales (2018) indicó que la dimensión de confiabilidad es el estado de precisión que esperamos obtener de algo. La confiabilidad ha sido importante durante muchos años y para lograr un excelente nivel de fiabilidad, se debe cumplir con el requisito de calidad del producto. De esa manera expresar un nivel de confianza y seguridad crea un entorno exitoso en la organización. Para ello, se debe brindar el servicio según las características que se prometen cumpliendo de manera formal y exacta.

La dimensión seguridad se refiere a la sensación de armonía y el libre uso de las normas en favor de la población. Su resguardo está encomendado a los organismos que mantienen el orden público (RAE, 2023). Los ciudadanos acuden con mayor frecuencia a lugares donde se sienten cómodos y seguros, y es imperativo que cada líder de la organización garantice el nivel de seguridad del servicio. Además, la seguridad debe estar presente en el ámbito digital, las entidades deben tener bastante cuidado al momento de guardar y brindar información importante de los clientes, pues al no contar con las medidas correspondientes se puede caer en situaciones problemáticas como la filtración de datos, robo de identidad, etc (Fernández, 2023).

Para Demuner et al. (2018) el elemento capacidad en las respuestas, es la toma de acciones basadas en los conocimientos y habilidades de los colaboradores que permiten a una entidad proceder con eficacia y está en relación al tiempo que se tarda en resolver dudas de los usuarios. Por tanto, las organizaciones con capacidad de reacción rápida tienden a convertirse en competidores superiores por su agilidad, ingenio y competencia.

Según Rivero (2019) la empatía es una habilidad para comprender motivaciones, condiciones y las diferentes realidades del entorno. Comprendiendo sentimientos, emociones de otra persona. Hace referencia de ponerse en el lugar de otra persona que tiene algún problema y ayuda a comprender mejor el comportamiento en una situación dada y cómo los demás toman decisiones. Reconocer las necesidades de los clientes permite brindarle una experiencia positiva generando relaciones sólidas entre la organización y los clientes basada en el respeto y lealtad.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada, Castro et al. (2022) opinan que ésta investigación considera todas sus normas y sus diferentes reglamentos ya que le ayudan a regular la conducta que tiene la sociedad con la finalidad de contar con otro punto de apoyo al momento de la resolución de conflictos. También hace uso de los conocimientos adquiridos en la investigación, aplicándolos para lograr los objetivos específicos; así, este tipo de investigación toma en cuenta todos los conocimientos existentes en un campo donde se desea aplicar.

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, que según Rus (2020) los datos utilizados son numéricos y los resultados permiten predecir ciertos comportamientos entre las variables. Además, recolectar y analizar datos permitió explicar las hipótesis planteadas. La investigación tuvo un apoyo en la investigación básica cumpliendo con los objetivos planteados.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

En relación a su finalidad, se mostró un diseño de no experimentación, pues las variables de estudio fueron observadas y no se manipularon y fue una investigación correlacional, pues ayuda a conocer como es la correlación entre dos o más variables, mostrando cómo puede cambiar una variable cuando se modifica la otra (Rus, 2020).

Además, la investigación de acuerdo a su transitoriedad fue de corte transversal, según Seehorn (2018) las investigaciones con diseño transversal son más descriptivas que experimentales. Este diseño de investigación es útil para describir cómo afecta una variable en otra, en un momento determinado, con una población en particular.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión administrativa**

##### **Definición conceptual**

Acciones ejecutadas por los gerentes para cumplir las etapas de la cadena administrativa, teniendo como finalidad alcanzar metas propuestas en la entidad (Pérez, 2019).

##### **Definición operacional**

La variable se midió a través de sus 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

##### **Indicadores**

La dimensión planificación cuenta con indicadores como: planes, recursos, objetivos.

La dimensión de organización cuenta con indicadores como: organigrama, cooperación y comunicación.

La dimensión dirección cuenta con indicadores como: liderazgo, capacitación y decisiones.

La dimensión control cuenta con indicadores como: resultados, evaluación, y retroalimentación.

**Escala de medición:** Ordinal Likert.

## **Variable 2: Calidad de servicio**

### **Definición conceptual**

Se basa en realizar y vencer los diversos deseos de los clientes en relación a la satisfacción de sus necesidades (Miranda et al. 2021).

### **Definición operacional**

La variable calidad de servicio se midió a través de sus dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía.

### **Indicadores**

La dimensión elementos tangibles tuvo como indicadores: tecnología, vestimenta, infraestructura.

La dimensión confiabilidad tiene como indicadores: atención, información y cumplimiento.

La dimensión seguridad tiene como indicadores: privacidad, protección y comportamiento.

La dimensión capacidad de respuesta tiene como indicadores: conocimiento, tiempos y dudas.

La dimensión empatía tiene como indicadores: comprensión, horarios y seguimiento.

### **Escala de medición: Ordinal Likert**

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

#### **3.3.1. Población**

Según Torres (2023) hace referencia a una agrupación de varios componentes de un todo, que se identifican como integrantes específicos para el estudio. Para esta investigación, la población fue de 40 trabajadores de oficina de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón, Piura- Perú, para la variable gestión administrativa.

En relación a la variable calidad de servicio, la población fue infinita y estuvo constituida por los usuarios del servicio

#### **Criterios de inclusión**

**a) Para la variable:** Gestión administrativa

- Trabajadores administrativos de la municipalidad.
- Ambos géneros.

**b) Para la variable:** Calidad de servicio

- Usuarios de los servicios de la municipalidad.

#### **Criterios de exclusión**

**a) Para la variable:** Gestión administrativa

- Personal con descanso médico.
- Personal que tenga menos de 2 meses en la entidad.

**b) Para la variable:** Calidad de servicio

- Personas en estado de salud delicado.
- Personas no disponibles.

### 3.3.2. Muestra

Según Isa (2022) es básicamente un grupo de la población y que tienen ciertas características y cualidades similares.

Esta investigación utilizó una muestra censal, según Farfán y Córdova (2020) se refiere a la recolección de datos de los múltiples elementos que existen en su totalidad. Este tipo de muestra se utiliza cuando la población es pequeña y conocida, por tanto la muestra para la gestión administrativa constó de 40 trabajadores administrativos.

Para la variable calidad de servicio, la muestra se obtuvo de la siguiente manera:

Fórmula para calcular muestra de población infinita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

n= Tamaño de muestra

Z= Nivel de confianza (95%=1.96)

Pq= Varianza de población (0.50\*0.50=0.25)

e= Error muestral (5%=0.05)

**n= 384**

### 3.3.3. Muestreo:

- a) Para la variable **Gestión Administrativa**: Censal.
- b) Para la variable **Calidad de Servicio**: Probabilístico.

### 3.3.4. Unidad de análisis:

- a) Para la variable **Gestión Administrativa**: Personal administrativo municipal.
- b) Para la variable **Calidad de Servicio**: Usuarios de la Municipalidad Distrital.

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

Al realizar un estudio científico se debe recolectar datos para poder llegar a conclusiones más acertadas en relación a los objetivos y aceptar o rechazar las hipótesis planteadas. Por tanto, Cisneros et al. (2022) señalan que las investigaciones ya sean cualitativas y cuantitativas usan diferentes técnicas e instrumentos para el uso correcto de recolección de datos. Además, teniendo en cuenta su enfoque, tipo y objetivos de investigación se deben elegir cuidadosamente las técnicas e instrumentos a utilizar.

Las técnicas de recolección de datos son procedimientos, acciones a través de las cuales los investigadores logran obtener información importante para obtener respuesta a la problemática planteada (Cisneros et al. 2022).

Para Ñaupas et al. (2018) afirman que los instrumentos de recojo de datos pueden ser de manera conceptual o material, los cuales permiten el recojo de datos, aplicando preguntas e ítems para lograr una respuesta precisa de los datos que se están recolectando.

La presente investigación utilizó como método de recojo de información la encuesta, que para Cisneros et al. (2022) es una técnica que más se emplean en las investigaciones científicas y se lleva a cabo con un cuestionario estructurado para aplicarse a la muestra representativa de la población a investigar. Se puede aplicar de dos maneras, de forma presencial mediante un cuestionario físico y la encuesta virtual, donde se obtienen datos empleando un sistema digital.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, que según Ñaupas et al. (2018) consiste en la formulación de interrogantes escritas, en relación con objetivos, variables e indicadores del estudio. Tiene como finalidad reunir datos específicos para poder examinar las hipótesis planteadas de investigación.

### **3.5. Procedimientos**

El presente estudio inició desde la solicitud a la autoridad de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires Morropón-Piura, para la recolección de datos y uso cuidadoso de su identidad. Además, se hizo llegar un formato de consentimiento informado a los colaboradores para que tengan conocimiento de la investigación y no haya inconveniente al momento de la toma de datos.

Se tomaron datos utilizando un cuestionario como instrumento, que permitió obtener información verídica para admitir o refutar las hipótesis trazadas en la investigación.

Dicho cuestionario constó de 27 ítems, siendo 12 relacionados a la primera variable de estudio, "Gestión Administrativa" y 15 relacionados a "Calidad de Servicio". Fue aplicado a colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón; los resultados obtenidos serán evaluados a través de tablas las que se interpretaron. Además, se aplicó un cuestionario de 15 preguntas, que estuvo dirigido a los usuarios de la Municipalidad, esto para conocer la parte descriptiva de la investigación relacionada a la variable calidad de servicio

El instrumento utilizado pasó por dos procesos antes de que pudiese ser aplicado. En primer lugar, tuvo que ser validado a través del juicio de expertos de tres profesores de la línea de investigación, quienes validaron el instrumento teniendo en cuentas tres indicadores (claridad, coherencia y relevancia). Posteriormente, se realizó una ensayo piloto al 10% de la muestra de cada variable, los resultados reunidos se procesaron en el sistema SPSS para calcular el índice de confiabilidad.

La confiabilidad obtenida para el cuestionario dirigido a los colaboradores administrativos, fue del 89.5%, bueno, para Gestión Administrativa y del 70%, aceptable, para Calidad de Servicio. Además, la confiabilidad obtenida para el cuestionario dirigido a usuarios de la Municipalidad fue del 79,4% para Calidad de Servicio.

La aplicación del instrumento tuvo dos maneras diferentes. Por un lado, el cuestionario encaminado a los colaboradores administrativos de la Municipalidad, se trabajó de manera presencial en la entidad municipal, durante el transcurso de una semana, esto para evitar algún inconveniente con el desarrollo de sus

funciones, cada persona contó con aproximadamente 20 minutos para desarrollar el cuestionario. Por otro lado, el cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad se dio digitalmente, utilizando la plataforma Google Forms, colocando con el permiso correspondiente, el link del cuestionario en la página de la institución por un tiempo establecido de dos semanas, además, el cuestionario se puede responder en su totalidad en aproximadamente 20 minutos.

Los resultados obtenidos fueron tabulados y analizados según los objetivos propuestos.

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

Para recolectar y analizar datos cuantitativos, se trabajó con el software Microsoft Excel para la tabulación y representación de datos. Además, fue utilizado el software SPSS versión 26, que como lo mencionan Mayorga et al. (2021) se considera una herramienta que ofrece a los investigadores completas funcionalidades para el recojo, análisis estadístico y representación de datos. Además, brinda funcionalidades para verificar los índices validez y confiabilidad de instrumentos.

### **3.7. Aspectos Éticos**

El estudio contempló importantes elementos éticos como la libertad que decidir voluntariamente ser parte de la investigación, que permiten generar confianza en la recolección de información científica y valor agregado en la presentación de resultados.

Además, la investigación estuvo bajo normas de investigación científica establecidas por la Universidad César Vallejo, que a su vez están sujetas a lineamientos nacionales e internacionales, tales como el citado respetando las Normas APA 7MA edición y el índice de originalidad en el Programa Turnitin, con el objetivo de proteger derechos de autor.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de resultados de la aplicación del cuestionario

#### a) Datos generales de encuestados

**Tabla 1:**

*Datos descriptivos: Género*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Masculino	19	47.5%
	Femenino	21	52.5%
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota. Cuestionario dirigido a trabajadores administrativos*

Del 100% de encuestados, es decir, 40 trabajadores; 19 personas que representan el 47.5% son del género masculino, mientras que 21 personas que representan el 52.5% son del género femenino.

**Tabla 2:**

*Datos descriptivos: Edad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>18 a 29</b>	11	27,5%
	<b>30 a 39</b>	14	35,0%
	<b>40 a 49</b>	08	20,0%
	<b>50 a más</b>	07	17,5%
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota. Cuestionario dirigido a trabajadores administrativos*

En la tabla 2 se aprecia que el mayor porcentaje (35%) se encuentra con edades entre 30 a 39 años, el 27,5% cuenta con edades entre 18 a 29 años. Así mismo, el 20% tiene edades entre 40 a 49 años y el 17,5% tiene edades de 50 a más.

**4.1.1. Objetivo específico 1:** Medir la relación de la planificación y calidad del servicio en la Municipal Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**Tabla 3:**

*Resultados descriptivos de la dimensión Planificación.*

Planificación	Escala de alternativas										Total	
	TD		D		I		A		TA			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	f	%	f	%	f	%	
1.- El plan estratégico de la municipalidad es compartido con todos los colaboradores.	0	0,00	0	0,00	3	7,50	21	52,50	16	40,00	40	100
2.- Los recursos asignados cubren las necesidades requeridas en su área de labores.	0	0,00	0	0,0	9	22,50	18	45,00	13	32,50	40	100
3.- Se determinan actividades específicas para el cumplimiento de objetivos.	0	0,00	0	0,00	7	17,50	15	37,50	18	45,00	40	100

*Nota. Cuestionario dirigido a trabajadores administrativos*

En concordancia con la tabla anterior, se puede evidenciar que muestra la relación entre planificación y la variable dos, observándose que un 52,50% del personal están de acuerdo que el plan estratégico de la Municipalidad es compartido con ellos; el 45% de los colaboradores están de acuerdo en que los recursos asignados cubren las necesidades requeridas en su área de labores; el 45,00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que dentro de la Municipalidad se realizan actividades específicas para lograr los objetivos organizacionales.

### Contrastación de la Hipótesis específica 1

**HE. 1:** Existe una fuerte relación entre la planificación y calidad del servicio en la Municipal Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**Tabla 4:**

*Correlación de Spearman: Planificación y Calidad de Servicio.*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Planificación</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Planificación</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coeficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

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

La tabla anterior, evidencia un valor de Spearman de 0,483; por tanto se considera como una correlación positiva media. Además, teniendo en cuenta el nivel de significancia donde ( $p=0.002 < 0.05$ ), indica que se puede aceptar la hipótesis específica 1. Sin embargo, se especifica que los hallazgos muestran una correlación positiva media.

**4.1.2. Objetivo específico 2:** Analizar la relación de la organización con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**Tabla 5:**

*Resultados descriptivos de la dimensión Organización.*

Organización	Escala de alternativas										Total	
	TD		D		I		A		TA			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	f	%	f	%	f	%	
4.- Tiene conocimiento acerca de la estructura organizacional de la municipalidad.	0	0,00	0	0,00	2	5,00	20	50,00	18	45,00	40	100
5.- Se fomenta el trabajo cooperativo entre los colaboradores de la organización.	0	0,00	0	0,00	1	2,50	21	52,50	18	45,00	40	100
6.- La comunicación interna se da de manera asertiva.	0	0,00	0	0,00	4	10,00	25	62,50	11	27,50	40	100

*Nota. Cuestionario dirigido a trabajadores administrativos*

En la tabla 5 se aprecia que el 50,00% del personal está de acuerdo que poseen conocimiento sobre la estructura organizacional de la Municipalidad; de igual forma el 52.50% de los colaboradores considera estar de acuerdo que en la organización fomenta el trabajo cooperativo entre los colaboradores de la organización; el 62,50% de los colaboradores está de acuerdo que la comunicación interna se da manera asertiva.

## Contrastación de la Hipótesis específica 2

**HE. 2:** La organización se relaciona significativamente con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**Tabla 6:**

*Correlación de Spearman: Organización y calidad de servicio.*

Correlaciones				
			Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

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

La tabla 6 muestra la correlación entre las variables mencionadas con el coeficiente de Spearman, de 0,485; lo que considera una correlación media pero positiva. Al mismo tiempo, teniendo en cuenta un nivel de significancia, donde ( $p=0.002 < 0.05$ ), se indica aceptar la H.E2, la cual considera que la organización se relaciona significativamente con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**4.1.3. Objetivo específico 3:** Establecer la relación existente entre la dirección y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**Tabla 7:**

*Resultados descriptivos de la dimensión Dirección.*

Dirección	Escala de alternativas										Total	
	TD		D		I		A		TA			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	f	%	f	%	f	%	
7.- El liderazgo ejercido por sus superiores es el adecuado.	0	0,00	0	0,00	6	15,00	20	50,00	14	35,00	40	100
8.- Recibe capacitación constante para el desarrollo de sus funciones.	0	0,00	0	0,00	12	30,00	12	30,00	16	40,00	40	100
9.- Su opinión es tomada en cuenta para la toma de decisiones.	0	0,00	0	0,00	9	22,50	21	52,50	10	30,00	40	100

*Nota. Cuestionario dirigido a trabajadores administrativos*

La tabla 7, muestra los resultados de la encuesta aplicada al personal acerca de la dimensión dirección y su relación con la variable dos, observándose que el 50,00% manifiesta estar de acuerdo que el liderazgo ejercido por sus superiores, es el adecuado dentro de la organización para mantener un clima laboral óptimo; el 40,00% de los colaboradores está totalmente de acuerdo que reciben capacitación constante para desarrollar sus funciones; el 52,50% de los colaboradores están de acuerdo que su opinión es tomada en cuenta por sus superiores para el proceso decisonal.

### Contrastación de la Hipótesis específica 3

**HE. 3:** Existe una relación positiva entre la dirección y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**Tabla 8:**

*Correlación de Spearman: Dirección y calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Dirección</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dirección</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coeficiente de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

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

La tabla anterior evidencia la relación entre dirección con la segunda variable. El valor de Spearman resultó 0,481; interpretándose como correlación positiva media. Además, considerando una significancia, donde ( $p=0.002 < 0.05$ ), se admite la H.E3, es decir, existe una relación positiva entre la dirección y calidad del servicio.

**4.1.4. Objetivo específico 4:** Examinar la relación que existe entre el control y la calidad en servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**Tabla 9:**

*Resultados descriptivos de la dimensión Control.*

Control	Escala de alternativas										Total	
	TD		D		I		A		TA			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	f	%	f	%	f	%	
10.- Se realiza supervisión de las actividades realizadas en la municipalidad.	0	0,00	0	0,00	4	10,00	22	55,00	14	35,00	40	100
11.- Existen herramientas para la evaluación de resultados en la organización.	0	0,00	0	0,00	8	20,00	18	45,00	18	35,00	40	100
12.- Se toman acciones para corregir deficiencias de manera inmediata.	0	0,00	0	0,00	8	20,00	15	37,50	17	42,50	40	100

*Nota. Cuestionario dirigido a trabajadores administrativos*

La tabla 9, analiza el control y su relación con la segunda variable, observándose que el 55% está de acuerdo que las actividades realizadas en la Municipalidad están siendo supervisadas; el 45,00% está de acuerdo que sí existen herramientas de evaluación de resultados en la organización; el 42,50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo que en la organización se toman acciones para corregir deficiencias de manera inmediata.

#### Contrastación de la Hipótesis específica 4

**HE. 4:** Existe alta relación entre el control y la calidad en servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023

**Tabla 10:**

*Correlación de Spearman: Control y calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Control</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Control</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,360*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	40	40
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coeficiente de correlación	,360*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La anterior tabla evidencia la correlación de control con la variable dos. El valor de Spearman fue 0,360; fundamentando una correlación baja pero positiva. Considerando un valor de significancia, donde ( $p=0.022 < 0.05$ ), indica que se acepta la H.E4, la cual considera la existencia de una alta relación de control y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. Sin embargo, los resultados conseguidos indican una correlación baja pero positiva de las variables, existiendo oportunidades de mejora.

**4.1.5. Objetivo específico 5:** Identificar las características de la calidad de servicio en la Municipalidad de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**Tabla 11:**

*Resultados descriptivos de Calidad de servicio.*

Calidad de servicio	Escala de alternativas										Total	
	TD		D		I		A		TA			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	f	%	f	%	f	%	
1- La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos adecuados para el desarrollo de sus actividades.	10	2,6	62	16,1	69	18	182	47,4	61	15,9	384	100
2- La vestimenta utilizada por el personal de la municipalidad es pertinente a sus funciones.	22	5,73	44	11,5	96	25	167	43,5	55	14,3	384	100
3- Las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buen estado para atender sus trámites.	17	4,43	65	16,9	125	32,6	104	27,1	73	19	384	100
4- El personal está en la capacidad de atenderlo de manera personalizada y clara.	22	5,73	44	11,5	90	23,4	152	39,6	76	19,8	384	100
5- Se le brinda información verídica y actualizada.	30	7,81	45	11,7	87	22,7	160	41,7	62	16,1	384	100
6- El personal cumple con el servicio que la municipalidad le ha prometido.	21	5,47	56	14,6	114	29,7	126	32,8	67	17,4	384	100
7- La municipalidad maneja información de	29	7,55	40	10,4	60	15,6	163	42,4	92	24	384	100

manera cautelosa sin vulnerar su privacidad.												
8- La municipalidad se preocupa por resguardar su integridad física.	<b>20</b>	5,21	<b>52</b>	13,5	<b>117</b>	30,5	<b>143</b>	37,2	<b>52</b>	13,5	<b>384</b>	100
9- El comportamiento del personal administrativo le transmite seguridad.	<b>36</b>	9,38	<b>40</b>	10,4	<b>86</b>	22,4	<b>169</b>	44	<b>53</b>	13,8	<b>384</b>	100
10- Los colaboradores poseen conocimiento preciso de sus funciones.	<b>27</b>	7,03	<b>43</b>	11,2	<b>97</b>	25,3	<b>137</b>	35,7	<b>80</b>	20,8	<b>384</b>	100
11- Las consultas que usted formula son atendidas en el menor tiempo posible.	<b>34</b>	8,85	<b>68</b>	17,7	<b>114</b>	29,7	<b>115</b>	29,9	<b>53</b>	13,8	<b>384</b>	100
12- El personal está en la capacidad de responder cualquier duda.	<b>19</b>	4,95	<b>55</b>	14,3	<b>138</b>	35,9	<b>117</b>	30,5	<b>55</b>	14,3	<b>384</b>	100
13- Se realiza una evaluación para comprender sus necesidades.	<b>28</b>	7,29	<b>90</b>	23,4	<b>98</b>	25,5	<b>93</b>	25,2	<b>75</b>	19,5	<b>384</b>	100
14- Los horarios de atención de la entidad son flexibles en su disponibilidad.	<b>27</b>	7,03	<b>60</b>	15,6	<b>106</b>	27,6	<b>136</b>	35,4	<b>55</b>	14,3	<b>384</b>	100
15- La municipalidad se preocupa por acompañarlo hasta que obtenga lo que necesita.	<b>29</b>	7,55	<b>64</b>	16,7	<b>111</b>	28,9	<b>130</b>	33,9	<b>50</b>	13	<b>384</b>	100

---

*Nota. Cuestionario dirigido a usuarios de la Municipalidad*

La tabla 11, muestra que el 47,4% está de acuerdo que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos adecuados para el desarrollo de sus actividades; el 43,5% está de acuerdo en que la vestimenta utilizada por el personal de la municipalidad es pertinente a sus funciones; el 32,6% se encuentra indeciso a la afirmación que las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buen estado para atender sus trámites; el 39,6% está de acuerdo con la afirmación que el personal está en la capacidad de atenderlo de manera personalizada y clara; el 41,7% está de acuerdo con que se le brinda información verídica y actualizada; el 32,8% está de acuerdo que el personal cumple con el servicio que la municipalidad le ha prometido; el 42,4% está de acuerdo en que la municipalidad maneja información de manera cautelosa sin vulnerar su privacidad; el 37,2% está de acuerdo en que a municipalidad se preocupa por resguardar su integridad física; el 44% considera estar de acuerdo en que el comportamiento del personal administrativo le transmite seguridad; el 35,7% está de acuerdo en que los colaboradores poseen conocimiento preciso de sus funciones; el 29,9% está de acuerdo en que las consultas que usted formula son atendidas en el menor tiempo posible; el 35,9% está indeciso a la afirmación que el personal está en la capacidad de responder cualquier duda; el 25,5% está de indeciso al afirmar que se realiza una evaluación para comprender sus necesidades; el 35,4% está de acuerdo en que los horarios de atención de la entidad son flexibles en su disponibilidad; el 33,9% está de acuerdo con que la municipalidad se preocupa por acompañarlo hasta que obtenga lo que necesita.

**4.1.6. Objetivo general:** La Gestión Administrativa tiene relación significativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**Tabla 12:**

*Relación de las variables mediante prueba de normalidad.*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Shapiro-Wilk					
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión Administrativa</b>	,933	40	,021	,933	40	,021
<b>Calidad de Servicio</b>	,979	40	,647	,979	40	,647

La variable uno, muestra una significancia de 0.021 mientras que en la variable dos es de 0.647. Los datos de diagnóstico no son paramétricos, es decir, no siguen una distribución normal. Dado que el estudio se realizó con 40 colaboradores municipales, y la muestra contó con menos de 50 elementos, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk.

## Contrastación de Hipótesis General

**HG:** La Gestión Administrativa tiene relación significativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**H0:** La Gestión Administrativa no tiene relación significativa entre la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

**Tabla 13:**

*Correlación de Spearman: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión Administrativa</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

La tabla anterior evidencia la correlación entre las variables. El valor de Spearman fue 0,690; considerándose una correlación positiva alta. Además, teniendo en cuenta una significancia, donde ( $p=0.000 < 0.05$ ). Se acepta la HG, considerándose que la Gestión Administrativa tiene relación significativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023; se rechaza H0.

## V. DISCUSIÓN

En el objetivo específico 1: Medir la relación de la planificación y calidad del servicio en la Municipal Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. Valencia (2022) detalla que en la etapa de la planificación, se redacta toda la información formal, referente con objetivos, políticas y funciones establecidas por la gerencia de la organización, y todo debe reflejarse en documentos administrativos tales como organigramas, reglamentos de organización y funcionamiento, manuales y directivas. Además, dicha información deber compartida a todos los colaboradores para que su cumplimiento encamine el logro de objetivos.

Los datos conseguidos en la tabla respectiva, muestran que el 52,50% de los colaboradores están de acuerdo que el plan estratégico de la Municipalidad es compartido con ellos; el 45% de los colaboradores están de acuerdo en que los recursos asignados cubren las necesidades requeridas en su área de labores; sin embargo, el 22,5% se encuentra indeciso al tomar una postura ante esta afirmación, lo cual significa que la Municipalidad no logra cubrir las necesidades que requieren las diversas áreas para que los colaboradores puedan brindar una calidad de servicio óptima al ciudadano. El 45,00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que dentro de la Municipalidad se realizan actividades específicas para cumplir con los objetivos y el 17,5% se encuentra indeciso ante esta afirmación.

En la contrastación de la H.E 1, se encuentra el valor de correlación de Spearman que es de 0,483; considerado como correlación positiva media. Teniendo en cuenta un significancia donde ( $p=0.002 < 0.005$ ), se acepta la H.E1, pero se puntualiza que los hallazgos indican que existe una correlación positiva media entre variables, lo cual evidencia que existe margen de mejora para esta dimensión.

Los resultados tienen relación con lo hallado por Ruiz (2022) en su investigación, que concluyó con Pearson del 0,803; nivel de significancia de 0,000; es decir, existe correlación directa proporcional entre las dimensiones que conforman la Gestión Administrativa y la calidad del servicio ofrecida por los colaboradores de un municipio.

En cuanto al objetivo dos: Analizar la relación de la organización con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. Cruz y Jiménez (2021) mencionan que en esta etapa se determinan las tareas a realizar, los responsables de ejecutar dichas tareas, es decir, seguir la estructura organizacional y reportar avances a quien corresponda, se dan a conocer las actividades a realizar en cada área de labores de manera clara utilizando una comunicación precisa y asertiva de manera tal que cada miembro de la empresa tenga conocimiento de la labor que desempeña y cómo contribuye al alcance de las metas.

Los resultados muestran que el 50,00% está de acuerdo que los colaboradores conocen la estructura organizacional de la Municipalidad; de igual forma el 52.50% de los colaboradores considera estar de acuerdo que en la organización se fomenta el trabajo cooperativo entre los colaboradores. En cuanto a si la comunicación que se trabaja en la organización se da manera asertiva, el 62,5% está de acuerdo. Ante estos resultados se considera que en la Municipalidad cuenta con un nivel de comunicación tanto horizontal y vertical en el organograma, además, se trabaja de manera coordinada lo que genera confianza, un buen clima y bienestar laboral entre los colaboradores.

Además, al contrastar la hipótesis específica 2, se obtiene una correlación positiva media considerando un valor de Rho de Spearman de 0,485; con una significancia donde ( $p=0.002 < 0.05$ ). Por tanto, se acepta la H.E2, significando que el nivel de organización que tiene la entidad, ayuda a obtener un mejor desempeño de sus colaboradores para beneficio de la población, pues conoce las actividades que debe realizar, se realiza un trabajo integrado con otras áreas de la municipalidad, y existe un buen clima laboral.

Estos resultados se relacionan con Choquehuanca (2022) donde se obtuvo como resultados que el 55.8% del personal considera se aplican de manera positiva los elementos de la Gestión Administrativa, sin embargo el 44,2% alude que no se logra cumplir el objetivo de brindar una alta Calidad de Servicio.

Los resultados para el objetivo específico 3, apuntan que el 50,00% de los colaboradores está de acuerdo que el liderazgo que se ejerce dentro de la entidad es el adecuado para mantener un clima laboral óptimo; el 40,00% de los colaboradores está totalmente de acuerdo que reciben capacitación constante para

desarrollar sus funciones; pero se evidencia que el 30% del personal está indeciso al tomar una postura sobre este punto, algunas de las razones pueden ser que las capacitaciones no se brindan a todas las áreas, ya sea por falta de presupuesto o por que no se tiene un plan de capacitaciones dentro de la entidad. El 52,50% de los colaboradores está de acuerdo que su opinión es tomada en cuenta por sus superiores para la toma de decisiones, esto está relacionado al buen ambiente laboral y confianza que existe en la entidad. Sin embargo, el 12,5% de los funcionarios está indeciso, pues muchas veces los jefes de cada área se aplican la escucha activa de opiniones pero al momento de tomar decisiones, éstas no son evaluadas para tomar una decisión.

Al contrastar la H.E3, se demuestra en la tabla correspondiente una correlación positiva media entre variables con un Spearman de 0,481. Teniendo en cuenta una significancia, donde ( $p=0.002 < 0.05$ ), se opta por aceptar la hipótesis correspondiente.

Estos resultados muestran sentido con lo mencionado por Blandez (2022) pues considera que ejercer un buen liderazgo en una organización consiste en conducir los esfuerzos y talento de los colaboradores hacia el logro de resultados. Para ejercer una buena dirección los líderes deben poseer ciertas habilidades para su desarrollo como trabajo en equipo, supervisión, liderazgo y toma de decisiones. Así mismo, Cruz y Jiménez (2021) señalan que en esta etapa los líderes organizacionales deben motivación a sus colaboradores para crear un ambiente en armonía durante la ejecución de las actividades, disminuyendo las posibilidades de crear conflictos.

De igual forma, se relacionan con los resultados obtenidos por Abad (2021) quien da a conocer la concordancia de los procesos administrativos y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Piura-2021, donde se demostró significativamente la correlación entre variables con un Spearman de 0,808 ( $p=0.00 < 0.05$ ).

En relación al cuarto objetivo específico. Cruz y Jiménez (2021) consideran que en la etapa de control se debe garantizar que las actividades propuestas en la municipalidad se ejecuten de manera correcta, las cuáles deben ser coherentes con las actividades que han sido proyectadas en la etapa de planificación. Tal como lo mencionan González et al. (2020) en la etapa de control también está relacionado

con verificar y hacer seguimiento a las tareas, esto es aprovechable para observar algunas deficiencias durante los procesos para realizar evaluación de resultados y retroalimentación que ayude a mejorar los procesos de la municipalidad en beneficio de los ciudadanos.

Los resultados en la tabla 9 se obtuvieron de la encuesta aplicada a colaboradores municipales, se observa que el 55% está de acuerdo que las actividades realizadas en la Municipalidad están siendo supervisadas; el 45,00% está de acuerdo que sí existen herramientas de evaluación de resultados en la organización, pero el 20% se encuentra indeciso; ya sea porque se consideren que no se están utilizando de manera correcta las herramientas de evaluación o porque no existen medidas para evaluar el desempeño en cada proceso; el 42,50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo que en la organización se toman acciones para corregir deficiencias de manera inmediata, pero el 20% se encuentra indeciso, es decir, no está seguro si la municipalidad realiza acciones para corregir deficiencias.

Al contrastar la H.E 4, se demuestra en la tabla correspondiente la correlación entre control con calidad de servicio. Se encontró el Spearman de 0,360; esto se considera como una correlación positiva baja. Además, teniendo en cuenta una significancia, donde ( $p=0.022 < 0.05$ ), se indica aceptar H.E4. Sin embargo, los resultados encontrados revelan que la correlación entre ambas variables es positiva baja, lo que significa que existen oportunidades de mejora y la municipalidad debe evaluar la eficiencia de sus herramientas de control de procedimientos.

Los resultados también muestran relación con lo hallado por Mendoza (2021) en su trabajo, quien da a conocer el grado de relación entre gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la Dirección de Salud de la región Piura en el 2021. Se encontró un Spearman de 0,368 entre las variables estudiadas. Con un valor de 0,009 de significancia se concluyó con la existencia de una correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención al cliente.

Para el quinto objetivo específico, Miranda et al. (2021) considera que la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de las necesidades y anhelos de las personas. La excelencia en el servicio se demuestra cuando los resultados de su uso superan las perspectivas del cliente.

La tabla 11 muestra las características de la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Buenos Aires, Morropón. En relación al elemento “Elementos tangibles”, el indicador que resalta en mayor media es de “tecnología”, pues el 47,4% está de acuerdo que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos adecuados para el desarrollo de sus actividades; pero para el indicador “infraestructura”; el 16,9% se encuentra en desacuerdo en que las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buen estado para atender sus trámites. Para la dimensión confiabilidad; el indicador con mayor representación es “información”, en el cual el 41,7% está de acuerdo con que se le brinda información verídica y actualizada; sin embargo; el 29,7% está indeciso con la afirmación que el personal cumple con el servicio que la municipalidad le ha prometido. La dimensión “seguridad” presenta un mayor valor en el indicador de comportamiento, pues el 44% de los ciudadanos consideran estar de acuerdo en que el comportamiento del personal administrativo le transmite seguridad; sin embargo, el 30,5% se encuentra indeciso a la afirmación que la municipalidad se preocupa por resguardar su integridad física;

Para el elemento “Capacidad de respuesta”, el 35,7% de los ciudadanos considera estar de acuerdo en que los colaboradores poseen conocimiento preciso de sus funciones; el 17,7% está en desacuerdo en que las consultas que realizadas son atendidas en el menor tiempo posible. Para la dimensión “empatía”, el 25,5% está indeciso al afirmar que se realiza una evaluación para comprender sus necesidades; esto se suma a 23,4% que está en desacuerdo con esta afirmación. Además, el 28,9% está indeciso en relación al indicar que se realiza seguimiento hasta que obtenga lo que necesita.

Los resultados son la apreciación de los pobladores que hacen uso de los servicios de la entidad municipal, y se puede observar que los procesos de la municipalidad aún no logran satisfacer en gran medida las demandas de los ciudadanos, por tanto, perciben la calidad del servicio un tanto deficiente en algunos aspectos que lo conforman como el dar seguimiento a los pedidos de los ciudadanos, los tiempos, la capacidad de brindar solución a alguna inquietud, y la infraestructura de la municipalidad.

En cuanto al objetivo general, Martínez (2023) hace mención que gestión administrativa son procesos que garantizan el uso de las herramientas de manera

eficiente con la intención de alcanzar las metas planteadas, para ello se deben realizar mejoras continuas en el desarrollo de políticas internas para realizar un trabajo articulado fomentando un ambiente laboral cómodo. Además, se debe realizar un análisis de diagnóstico, supervisar la correcta ejecución del presupuesto establecido, supervisar el desempeño de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

Para Yoon & Cheon (2020) calidad de servicio es la manera cómo los usuarios evalúan su experiencia de uso de productos o servicios. Ofrecer calidad del servicio significa no presentar equivocaciones, esto está relacionado con la búsqueda de la filosofía de calidad por excelencia que debe existir diariamente en la organización.

La tabla 12 muestra la significancia de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, con valores de 0.021 y 0.647 respectivamente. Esto demuestra datos no paramétricos y no tienen distribución normal. Por ello, se utilizó Shapiro-Wilk teniendo en cuenta que la muestra utilizada fueron 40 colaboradores administrativos de la municipalidad.

Además, al contrastar la H.G, la respectiva tabla muestra el nivel de correlación con un valor en el coeficiente de Spearman de 0.690, el cual considera una correlación positiva alta, con una significancia donde ( $p=0,000<0,05$ ), se indica aceptar la H.G que considera que la Gestión Administrativa tiene relación significativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

De igual forma, se relacionan con lo encontrado por Morales (2020) quién da a conocer la influencia de la gestión administrativa sobre la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Los datos obtenidos concluyeron que ambas variables de estudio tienen significativa correlación con un coeficiente de Spearman con valor 0,898; evidenciándose una correlación moderada fuerte.

## VI. CONCLUSIONES

1. La planificación presentó una correlación positiva media pero significativa con calidad del servicio en la Municipal Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. Pues, con un Spearman de 0,483 y un valor de significancia de 0,002; se concluye que la organización presenta una buena planificación y se ve reflejada en el manejo de planes estratégicos en la distribución de los recursos de la entidad municipal.
2. Con una significancia de 0,002 y un valor de Spearman de 0,485; se afirma que la organización presenta una correlación media positiva y se relaciona significativamente con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. La entidad presenta su estructura organizacional con sus colaboradores y se realiza un trabajo cooperativo.
3. Existe relación positiva media entre dirección y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023, con un valor de Spearman de 0,481 considerando el nivel de significancia, donde  $p=0.002$ . El liderazgo empleado en la entidad puede ser mejor, al igual que las capacitaciones ofrecidas a los colaboradores municipales.
4. Presenta una correlación baja entre control y calidad en servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023, con un valor de Spearman de 0,360 y una significancia de 0,022; lo cual supone una amplia ventana para realizar mejorar continuas y retroalimentación en relación al control de los procesos municipales.
5. Las características de calidad de servicio que más resaltan son que el 47,4% considera que la entidad cuenta con equipos tecnológicos para realizar sus actividades, además un 43,5% considera que la vestimenta de los colaboradores es acorde a las funciones que desempeña y un 44,3% afirma que la información brindada es verídica y actualizada.
6. Finalmente, con un valor de Spearman de 0,698 y una significancia de 0,000; se concluye una relación significativa de gestión administrativa con Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Realizar la planificación municipal con participación ciudadana para establecer actividades que deriven en el mejor desarrollo local, además, se deben plasmar acuerdos en documentos administrativos como organigramas, manuales de funciones, diagramas de procesos y ser proporcionados a los funcionarios y sociedad en general.
2. En cuanto a la organización, emplear las tecnologías para organizar y dar a conocer a los colaboradores las actividades, responsabilidades y funciones que deben realizar para simplificar esfuerzos y mejorar continuamente la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.
3. En relación a la dirección, establecer programas de capacitación de habilidades y liderazgo a los colaboradores para potenciar sus capacidades como el trabajo en colaborativo, toma de decisiones con el fin de fortalecer sus capacidades y puedan aportar en el logro de objetivos.
4. Utilizar herramientas de control para identificar irregularidades en los procesos administrativos y generar una retroalimentación que permita plasmar estrategias efectivas para la mejora constante. Evaluar la atención al ciudadano para realizar retroalimentación.
5. La municipalidad debe establecer evaluaciones periódicas para identificar la apreciación de los ciudadanos en relación a la calidad de servicio que se ofrece y cuan satisfechos se encuentran.
6. Desarrollar planes estratégicos siguiendo los procesos de la gestión administrativa, para visualizar el cumplimiento de las actividades y estrategias planteadas para asegurar el cumplimiento de objetivos y superar las expectativas del usuario ofreciendo un servicio de calidad.

## REFERENCIAS

- Abad Núñez, B. G. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021*. Piura. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81510/Abad\\_NBG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81510/Abad_NBG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ajalla Mozombite, K. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público en la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios, 2022*. Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98879/Ajalla\\_MKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98879/Ajalla_MKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bancolombia (2023). *¿Qué es el triángulo del servicio y cómo ayuda a mi negocio?* Consultado en: <https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/mercadeo-y-ventas/que-es-triangulo-del-servicio-como-ayuda-negocio>
- Blandez, M. (2022, Febrero 23). *Proceso Administrativo*. [https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Cárdenas Flores, L. (2021, enero 01). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto - 2021*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67953/C%c3%a1rdenas\\_FL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67953/C%c3%a1rdenas_FL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Castillo, L. (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018*. Revisado en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo\\_ZL..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo_ZL..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro Maldonado, J., Gómez Macho, L., & Camargo Casallas, E. (2022). *La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI*. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/tecn/v27n75/0123-921X-tecn-27-75-8.pdf>
- Choquehuanca, E. (2022, enero 01). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno - 2021*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84246/Choquehuanca\\_AE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84246/Choquehuanca_AE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chumioque Huayta, S. J. (2021, mayo). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac*. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1225/Chumioque%20Huayta%2c%20Sandy%20Josselyn%20Dallana.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la investigación científica en tiempos de pandemia. Ciencias Económicas y Empresariales, 1165-1185*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383508.pdf>

- Cruz, J., & Jiménez, V. (2021, Julio 18). *Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. <https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- De Azkue, I. (2018, Julio 19). *Planificación: qué es, pasos, tipos y características*. Enciclopedia Humanidades. <https://humanidades.com/planificacion/>
- De la Torre Vasco, C. (2020). "Calidad del servicio para la satisfacción del cliente de la empresa Efiervig Cía. Ltda.". Ambato-Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31166/1/603%20O.E..pdf>
- Demuner Flores, M., Becerril Torres, O., & Ibarra Cisneros, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. México. <https://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf>
- Farfán Meléndez, M., & Córdova Marchena, D. (2020). "El marketing mix y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Perfect store SAC, distrito san miguel - lima 2019". Lima. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1623/TL-Farfán%20M-Cordova%20D.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Fernández, J. (2023) *Seguridad y Experiencia de Cliente: ¿Por qué deben ser prioritarias?* Consultado en: <https://www.wowcx.com/seguridad-y-cx-prioritarias/>
- Gonzales Carachule, L., & Huanca Vilca, E. (2018). "La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018". Arequipa. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales%20Elena%20Huanca%20Tesis%20Titulo%20Profesional%20Profesional%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A., Verdezoto Córdova, G. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Ecuador. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=Organizaci%C3%B3n%3A%20consiste%20en%20amar%20una,poder%20alcanzar%20los%20objetivos%20planificados.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=Organizaci%C3%B3n%3A%20consiste%20en%20amar%20una,poder%20alcanzar%20los%20objetivos%20planificados.)
- Gutiérrez Ortiz, A. (2021, agosto 28). *Evaluación de la calidad del servicio de recintos fiscalizados portuarios*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552021000200268&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552021000200268&lang=es)
- Hernández, S., & Duana, D. (05 de Diciembre de 2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- [https://www.researchgate.net/publication/333701266\\_Empatia\\_el\\_arte\\_de\\_entender\\_a\\_los\\_demas](https://www.researchgate.net/publication/333701266_Empatia_el_arte_de_entender_a_los_demas)
- Isa Pilco, M. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención en el personal administrativo del centro de diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021*. Piura. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106902/Torres\\_GBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106902/Torres_GBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021, junio 30). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425- 437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Izquierdo Espinoza, J. R., & Anastasio Vallejos, C. A. (2021). CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS: REVISIÓN SISTEMÁTICA. Perú. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/2002/2548>
- Mayorga, R. Et al, (2021). Programa SPSS. Educación y Salud. Vol. 10 (21). 282-284. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/download/7761/8440/>
- Mendoza Briones, A. (2017, mayo 31). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de la ciencia.*, 3(2), 952. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mendoza Ipanaque, A. D. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la Diresa Piura*, 2021. Piura. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83493/Mendoza\\_IAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83493/Mendoza_IAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Miranda Cruz, M., Chiriboga Zamora, P. A., Romero Flores, M., Tapia Hermida, L., & Fuentes Gavilánez, L. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. Ecuador.* <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>
- Morales Urrutia, D. C. (2020, octubre). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas.* Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Navarrete, K. E. (2019, Diciembre 20). Control y proceso administrativo. Objetivo, proceso, tipos. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios , J., & Romero , H. (2018). *Metodología de la investigación.* Bogotá. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Pacori, J. M., & Luján, C. A. (2023, enero 24). *¿Qué es la gestión pública municipal?* LP. Retrieved April 17, 2023, from <https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica-municipal/>
- Palacios Huamaya, D. (2022). *Administracion II.* Piura. <https://es.slideshare.net/JhonAlexisvillasecaA/fundamentos-de-la-organizacinpdf>
- Pérez Hinojosa, J. (2019). "Análisis del proceso de gestión administrativa en una institución educativa particular de educación básica regular". Chiclayo. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2249/Jose%20Perez\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2249/Jose%20Perez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quesada, J. (2022, junio 09). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios.

- Real Academia Española (2023). Diccionario de lengua española, definición de seguridad.  
<https://dle.rae.es/seguridad>
- Reyes, V (2020). Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública. Recuperado de:  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf>
- Rivera Merino, M. (2019). "CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA ELEVATE BUSINESS Y ESTRATEGIAS PARA SU MEJORA". Piura.  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivero Guzmán, M. (2019). Empatía, el arte de entender a los demás. Bolivia. Obtenido de:  
[https://www.researchgate.net/publication/333701266\\_Empatia\\_el\\_arte\\_de\\_entender\\_a\\_los\\_demás](https://www.researchgate.net/publication/333701266_Empatia_el_arte_de_entender_a_los_demás)
- Romo, C. E., & Raffino, M. E. (2020, marzo 10). *Gestión Administrativa - Concepto, Funciones y Características | PDF | Gestión de recursos humanos | Economías*. Scribd.  
<https://es.scribd.com/document/453488307/Gestion-Administrativa-Concepto-funciones-y-caracteristicas#>
- Rus, E. (2020, noviembre 1). *Investigación aplicada*. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Rus, E. (2020, noviembre 1). *Investigación cuantitativa*. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>
- Rus, E. (2020, noviembre 1). *Investigación correlacional*. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Ruiz, K. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de los Servidores de una Municipalidad Distrital de Piura, 2022*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95771/Ruiz\\_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95771/Ruiz_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sandoval, H. (2015, March 17). *¿Será posible modernizar la gestión pública? | Conexión ESAN*. ESAN Graduate School of Business. Retrieved April 17, 2023, from  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/sera-posible-modernizar-gestion-publica>
- Seehorn, A. (2018, febrero 1). *Métodos de investigación transversal*. Geniolandia.  
<https://www.geniolandia.com/13142481/metodos-de-investigacion-transversal>
- Torres Gutiérrez, B. (2023). *Gestión administrativa y calidad del servicio de enfermería en el área de emergencia de un hospital nacional, Lima 2022*. Lima.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80720/Isa\\_PMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80720/Isa_PMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valencia Maquera, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. Perú.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3473/5276>

## ANEXOS

### Anexo 1: Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO \*

#### RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062- 2023-VI-UCV

##### **Título de la investigación:**

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

##### **Investigadores:**

Cárcamo Prieto, Rafael Eduardo.

Rivera Castillo, Marco Antonio.

##### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023”, cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo se relaciona la Gestión Administrativa con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

##### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

##### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los investigadores Cárcamo Prieto, Rafael Eduardo; Rivera Castillo, Marco Antonio. Email [rafaelcarcamo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rafaelcarcamo@ucvvirtual.edu.pe); [marcorivera@ucvvirtual.edu.pe](mailto:marcorivera@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Palacios de Briceño, Mercedes, email: [mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombres y apellidos:

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 2: Autorización de la entidad

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20171662631
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BUENOS AIRES	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Rives Raúl Ramírez Manrique	DNI: 44903985

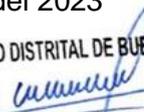
#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Buenos Aires, Morropón-Piura-2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
- Rafael Eduardo Cárcamo Prieto	75765004
- Marco Antonio Rivera Castillo	73865398

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Buenos Aires, 24 de abril del 2023

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BUENOS AIRES  
  
Ing. Rives Raúl Ramírez Manrique  
ALCALDE

Sello y Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

### Anexo 3: Ficha de evaluación



**Universidad César Vallejo**

#### **Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración**

Título del proyecto de Investigación: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

Autor(es): Rafael Eduardo Cárcamo Prieto

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Marco Antonio Rivera Castillo

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1\_ PREGRADO\_PI\_PIU\_C2\_08

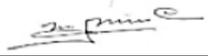
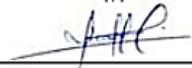
Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: [rafaelcarcamo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rafaelcarcamo@ucvvirtual.edu.pe);

[marcorivera@ucvvirtual.edu.pe](mailto:marcorivera@ucvvirtual.edu.pe) / [mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe)

N°	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**



<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

## Anexo 4: Dictamen comité de ética



**Universidad César Vallejo**

### **Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023", presentado por los autores Rafael Eduardo Cárcamo Prieto, Marco Antonio Rivera Castillo, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

**ANEXO 5: Matriz de operacionalización de variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Gestión Administrativa</b>	Acciones que ejecutan los gerentes para cumplir las etapas de la cadena administrativa con el fin de alcanzar las metas establecidas en la organización (Pérez, 2019).	La obtención de información acerca de la gestión administrativa se realiza a través de sus dimensiones tales como planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Planes	Ordinal
				Recursos	
				Objetivos	
			Organización	Organigrama	Ordinal
				Cooperación	
				Comunicación	
			Dirección	Liderazgo	Ordinal
				Capacitación	
				Decisiones	
			Control	Supervisión	Ordinal
				Evaluación	
				Retroalimentación	

<b>VARIABLE</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Calidad de servicio</b>	Se basa en el cumplimiento y superación de las expectativas del usuario en relación a la satisfacción de sus necesidades con el uso de un producto o servicio (Miranda et al. 2021).	El análisis de información sobre calidad de servicio se relaciona con el estudio de sus dimensiones como seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta.	Elementos tangibles	Tecnología	Ordinal
				Vestimenta	
				Infraestructura	
			Confiabilidad	Atención	Ordinal
				Información	
				Cumplimiento	
			Seguridad	Privacidad	Ordinal
				Protección	
				Comportamiento	
			Capacidad de respuesta	Conocimiento	Ordinal
				Tiempos	
				Dudas	
Empatía	Comprensión	Ordinal			
	Horarios				
	Seguimiento				

## ANEXO 6: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BUENOS AIRES, MORROPÓN-PIURA



Fecha.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ N° \_\_\_\_

Estimado/a participante, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria responda: SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [rafaelcarcamo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rafaelcarcamo@ucvvirtual.edu.pe), [marcorivera@ucvvirtual.edu.pe](mailto:marcorivera@ucvvirtual.edu.pe)

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada uno de las cuales tiene 5 alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que Ud. considere, teniendo en cuenta la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo. Se agradece su apoyo.

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		ESCALA DE VALORACIÓN				
PLANIFICACIÓN		5)	4)	3)	2)	1)
		A	A	ND	D	D
1.	El plan estratégico de la municipalidad es compartido con todos los colaboradores.					
2.	Los recursos asignados cubren las necesidades requeridas en su área de labores.					
3.	Se determinan actividades específicas para el cumplimiento de objetivos.					
ORGANIZACIÓN						
4.	Tiene conocimiento acerca de la estructura organizacional de la municipalidad.					
5.	Se fomenta el trabajo cooperativo entre los colaboradores de la organización.					

6.	La comunicación interna se da de manera asertiva.							
<b>DIRECCIÓN</b>								
7.	El liderazgo ejercido por sus superiores es el adecuado.							
8.	Recibe capacitación constante para el desarrollo de sus funciones.							
9.	Su opinión es tomada en cuenta para la toma de decisiones.							
<b>CONTROL</b>								
10.	Se realiza supervisión de las actividades realizadas en la municipalidad.							
11.	Existen herramientas para la evaluación de resultados.							
12.	Se toman acciones para corregir deficiencias de manera inmediata.							
<b>VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO</b>				<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>				
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>				5)	4)	3)	2)	1)
				A	A	ND	D	D
1.	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos adecuados para el desarrollo de sus actividades.							
2.	La vestimenta utilizada por el personal de la municipalidad es pertinente a sus funciones.							
3.	Las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buen estado para atender al ciudadano.							
<b>CONFIABILIDAD</b>								
4.	El personal está en la capacidad de atender al ciudadano de manera personalizada y clara.							
5.	Se brinda información verídica y actualizada al ciudadano.							
6.	El personal cumple con el servicio que la municipalidad promete.							
<b>SEGURIDAD</b>								
7.	La municipalidad maneja información de manera cautelosa sin vulnerar la privacidad de sus usuarios.							
8.	La municipalidad se preocupa por resguardar la integridad física de los ciudadanos.							
9.	El comportamiento del personal administrativo transmite seguridad a los ciudadanos.							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								

10.	Los colaboradores poseen conocimiento preciso de sus funciones.					
11.	Las consultas ciudadanas son atendidas en el menor tiempo posible.					
12.	El personal está en la capacidad de responder cualquier duda.					
<b>EMPATIA</b>						
13.	Se realiza una evaluación para comprender las necesidades del ciudadano.					
14.	Los horarios de atención de la entidad son flexibles pesando en el usuario.					
15.	La municipalidad se preocupa por acompañar al ciudadano hasta que obtenga lo que necesita.					
<b><u>DATOS GENERALES</u></b>						
Sexo: M ( )    F ( )						
Edad: 18 - 29 ( )    30 – 39 ( )    40 – 49 ( )    50 a más ( )						

## CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE BUENOS AIRES, MORROPÓN-PIURA



Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ N° \_\_\_\_

Estimado/a participante, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria responda: SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [rafaelcarcamo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rafaelcarcamo@ucvvirtual.edu.pe), [marcorivera@ucvvirtual.edu.pe](mailto:marcorivera@ucvvirtual.edu.pe)

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada uno de las cuales tiene 5 alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que Ud. considere, teniendo en cuenta la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo. Se agradece su apoyo.

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO		ESCALA DE VALORACIÓN				
		5)	4)	3)	2)	1)
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		A	A	ND	D	D
1.	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos adecuados para el desarrollo de sus actividades.					
2.	La vestimenta utilizada por el personal de la municipalidad es pertinente a sus funciones.					
3.	Las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buen estado para atender sus trámites.					
<b>CONFIABILIDAD</b>						
4.	El personal está en la capacidad de atenderlo de manera personalizada y clara.					
5.	Se le brinda información verídica y actualizada.					

6.	El personal cumple con el servicio que la municipalidad le ha prometido.					
<b>SEGURIDAD</b>						
7.	La municipalidad maneja información de manera cautelosa sin vulnerar su privacidad.					
8.	La municipalidad se preocupa por resguardar su integridad física.					
9.	El comportamiento del personal administrativo le transmite seguridad.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10.	Los colaboradores poseen conocimiento preciso de sus funciones.					
11.	Las consultas que usted formula son atendidas en el menor tiempo posible.					
12.	El personal está en la capacidad de responder cualquier duda.					
<b>EMPATIA</b>						
13.	Se realiza una evaluación para comprender sus necesidades.					
14.	Los horarios de atención de la entidad son flexibles en su disponibilidad.					
15.	La municipalidad se preocupa por acompañarlo hasta que obtenga lo que necesita.					
<b><u>DATOS GENERALES</u></b>						
Sexo: M ( )    F ( )						
Edad: 18 - 29 ( )    30 – 39 ( )    40 – 49 ( )    50 a más ( )						

## ANEXO 7: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura. La evaluación del instrumento es de relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Mgtr. Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura
Autor(es):	Cárcamo Prieto, Rafael Eduardo Rivera Castillo, Marco Antonio
Procedencia:	De los autores.
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de Buenos Aires, Morropón-Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 3 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 3 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



**4. Soporte teórico**

- **Variable 1:** Gestión Administrativa

Definición conceptual de la variable:

Pérez (2019) manifiesta que la gestión administrativa son acciones que ejecutan los gerentes para cumplir las etapas de la cadena administrativa con el objetivo de alcanzar las metas establecidas en la organización.

- **Variable 2:** Calidad de Servicio

Definición conceptual de la variable:

Para Miranda et al., (2021), la calidad de servicio está basada en cumplir y superar las expectativas del usuario en relación si un servicio satisface sus necesidades.

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
Gestión Administrativa	Planificación	Es un modelo o plan que se redacta para ser una guía para establecer objetivos, los procesos, herramientas, y recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos (De (Azkue, 2018).
	Organización	Etapas en la que se determinan tareas a realizar, los responsables de ejecutarlas y la difusión de la información para que cada miembro de la empresa tenga conocimiento de la labor que desempeña (Cruz & Jiménez, 2021)
	Dirección	En esta etapa se debe dirigir el trabajo hacia los objetivos planteados, para eso se recurre a las habilidades blandas como comunicación asertiva, liderazgo, motivación (González et al, 2020).
	Control	Se refiere a la verificación de que las tareas estén sujetas a la estrategia planeada, esto es aprovechable para la corrección de errores y la evaluación de los resultados. (González et al., 2020).
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Los Elementos tangibles tienen relación con el establecimiento físico, la apariencia de las personas, equipos usados para prestar el servicio (De la Torre, 2020)
	Confiabilidad	Es el estado de precisión que esperamos obtener de algo. La confiabilidad ha sido importante durante muchos años y para lograr un excelente nivel de fiabilidad, se debe cumplir con el requisito de calidad del producto (Gonzales, 2018).
	Seguridad	Situación de tranquilidad que poseen las personas para el libre ejercicio de sus derechos, y su protección se encomienda a las fuerzas de orden público (RAE, 2023).
	Capacidad de respuesta	Es la toma de acciones basadas en los conocimientos y en sus habilidades de los colaboradores que permiten a una entidad proceder con eficacia (Demuner et. Al, 2018).
	Empatía	Es una habilidad para comprender todo nuestro entorno, comprendiendo motivaciones, condiciones y las diferentes realidades que se viven (Rivero, 2019).



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura. Elaborado por los autores Cárcamo Prieto, Rafael Eduardo y Rivera Castillo, Marco Antonio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Gestión Administrativa

- Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planes	El plan estratégico de la municipalidad es compartido con todos los colaboradores.	4	4	4	
Recursos	Los recursos asignados cubren las necesidades requeridas en su área de labores.	4	4	4	
Objetivos	Se determinan actividades específicas para el cumplimiento de objetivos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Organigrama	Tiene conocimiento acerca de la estructura organizacional de la municipalidad.	4	4	4	
Cooperación	Se fomenta el trabajo cooperativo entre los colaboradores de la organización.	4	4	4	
Comunicación	La comunicación interna se da de manera asertiva.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	El liderazgo ejercido por sus superiores es el adecuado.	4	4	4	
Capacitación	Recibe capacitación constante para el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	
Decisiones	Su opinión es tomada en cuenta para la toma de decisiones.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Supervisión	Se realiza supervisión de las actividades realizadas en la municipalidad.	4	4	4	
Evaluación	Existen herramientas para la evaluación de resultados en la organización.	4	4	4	
Retroalimentación	Se toman acciones para corregir deficiencias de manera inmediata.	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Calidad de servicio

## Primera dimensión: Elementos Tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnologías	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos adecuados para el desarrollo de sus actividades.	4	4	4	
Vestimenta	La vestimenta utilizada por el personal de la municipalidad es pertinente a sus funciones.	4	4	4	
Infraestructura	Las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buen estado para atender al ciudadano.	4	4	4	

## Segunda dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención	El personal está en la capacidad de atender al ciudadano de manera personalizada y clara.	4	4	4	
Información	Se brinda información verídica y actualizada al ciudadano.	4	4	4	
Cumplimiento	El personal cumple con el servicio que la municipalidad promete al usuario.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Privacidad	La municipalidad maneja información de manera cautelosa sin vulnerar la privacidad de sus usuarios.	4	4	4	
Protección	La municipalidad se preocupa por resguardar la integridad física de los ciudadanos.	4	4	4	
Comportamiento	El comportamiento del personal administrativo transmite seguridad a los ciudadanos.	4	4	4	

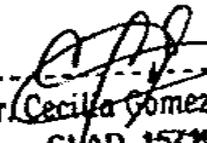


- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento	Los colaboradores poseen conocimiento preciso de sus funciones.	4	4	4	
Tiempos	Las consultas de los ciudadanos son atendidos en el menor tiempo posible.	4	4	4	
Dudas	El personal está en la capacidad de responder cualquier duda del usuario.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comprensión	Se realiza una evaluación para comprender las necesidades del ciudadano.	4	4	4	
Horario	Los horarios de atención de la entidad son flexibles pesando en el usuario.	4	4	4	
Seguimiento	La municipalidad se preocupa por acompañar al ciudadano hasta que obtenga lo que necesita.	4	4	4	

  
Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
CUAD. 15719

.....  
DNI N° 03490490  
Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Web (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura. La evaluación del instrumento es de relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Ericka Julissa Suysuy Chambergo		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura
Autor(es):	Cárcamo Prieto, Rafael Eduardo Rivera Castillo, Marco Antonio
Procedencia:	De los autores.
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de Buenos Aires, Morropón-Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 3 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 3 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Administrativa

Definición conceptual de la variable:

Pérez (2019) manifiesta que la gestión administrativa son acciones que ejecutan los gerentes para cumplir las etapas de la cadena administrativa con el objetivo de alcanzar las metas establecidas en la organización.

- **Variable 2:** Calidad de Servicio

Definición conceptual de la variable:

Para Miranda et al., (2021), la calidad de servicio está basada en cumplir y superar las expectativas del usuario en relación si un servicio satisface sus necesidades.

<b>Variab</b> les	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
Gestión Administrativa	Planificación	Es un modelo o plan que se redacta para ser una guía para establecer objetivos, los procesos, herramientas, y recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos (De (Azkue, 2018).
	Organización	Etap
	Dirección	En esta etapa se debe dirigir el trabajo hacia los objetivos planteados, para eso se recurre a las habilidades blandas como comunicación asertiva, liderazgo, motivación (González et al, 2020).
	Control	Se refiere a la verificación de que las tareas estén sujetas a la estrategia planeada, esto es aprovechable para la corrección de errores y la evaluación de los resultados. (González et al., 2020).
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Los Elementos tangibles tienen relación con el establecimiento físico, la apariencia de las personas, equipos usados para prestar el servicio (De la Torre, 2020)
	Confiabilidad	Es el estado de precisión que esperamos obtener de algo. La confiabilidad ha sido importante durante muchos años y para lograr un excelente nivel de fiabilidad, se debe cumplir con el requisito de calidad del producto (Gonzales, 2018).
	Seguridad	Situación de tranquilidad que poseen las personas para el libre ejercicio de sus derechos, y su protección se encomienda a las fuerzas de orden público (RAE, 2023).
	Capacidad de respuesta	Es la toma de acciones basadas en los conocimientos y en sus habilidades de los colaboradores que permiten a una entidad proceder con eficacia (Demuner et. Al, 2018).
	Empatía	Es una habilidad para comprender todo nuestro entorno, comprendiendo motivaciones, condiciones y las diferentes realidades que se viven (Rivero, 2019).



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura. Elaborado por los autores Cárcamo Prieto, Rafael Eduardo y Rivera Castillo, Marco Antonio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Gestión Administrativa

- Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planes	El plan estratégico de la municipalidad es compartido con todos los colaboradores.	4	4	4	
Recursos	Los recursos asignados cubren las necesidades requeridas en su área de labores.	4	4	4	
Objetivos	Se determinan actividades específicas para el cumplimiento de objetivos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Organigrama	Tiene conocimiento acerca de la estructura organizacional de la municipalidad.	4	4	4	
Cooperación	Se fomenta el trabajo cooperativo entre los colaboradores de la organización.	4	4	4	
Comunicación	La comunicación interna se da de manera asertiva.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	El liderazgo ejercido por sus superiores es el adecuado.	4	4	4	
Capacitación	Recibe capacitación constante para el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	
Decisiones	Su opinión es tomada en cuenta para la toma de decisiones.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Supervisión	Se realiza supervisión de las actividades realizadas en la municipalidad.	4	4	4	
Evaluación	Existen herramientas para la evaluación de resultados en la organización.	4	4	4	
Retroalimentación	Se toman acciones para corregir deficiencias de manera inmediata.	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Calidad de servicio

- Primera dimensión: Elementos Tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnologías	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos adecuados para el desarrollo de sus actividades.	4	4	4	
Vestimenta	La vestimenta utilizada por el personal de la municipalidad es pertinente a sus funciones.	4	4	4	
Infraestructura	Las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buen estado para atender al ciudadano.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención	El personal está en la capacidad de atender al ciudadano de manera personalizada y clara.	4	4	4	
Información	Se brinda información verídica y actualizada al ciudadano.	4	4	4	
Cumplimiento	El personal cumple con el servicio que la municipalidad promete al usuario.	4	4	4	



• Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Privacidad	La municipalidad maneja información de manera cautelosa sin vulnerar la privacidad de sus usuarios.	4	4	4	
Protección	La municipalidad se preocupa por resguardar la integridad física de los ciudadanos.	4	4	4	
Comportamiento	El comportamiento del personal administrativo transmite seguridad a los ciudadanos.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento	Los colaboradores poseen conocimiento preciso de sus funciones.	4	4	4	
Tiempos	Las consultas de los ciudadanos son atendidos en el menor tiempo posible.	4	4	4	
Dudas	El personal está en la capacidad de responder cualquier duda del usuario.	4	4	4	

• Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comprensión	Se realiza una evaluación para comprender las necesidades del ciudadano.	4	4	4	
Horario	Los horarios de atención de la entidad son flexibles pesando en el usuario.	4	4	4	
Seguimiento	La municipalidad se preocupa por acompañar al ciudadano hasta que obtenga lo que necesita.	4	4	4	

*Ericka J. Suysuy Chamberg*  
**Dra. Ericka J. Suysuy Chamberg**  
**REGUC 13374 - CLAD**

.....  
 Dra. Ericka Suysuy Chamberg  
 DNI N° 45361468

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Web (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura. La evaluación del instrumento es de relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	MBA. Adrián Colomer Winter	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura
Autor(es):	Cárcamo Prieto, Rafael Eduardo Rivera Castillo, Marco Antonio
Procedencia:	De los autores.
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de Buenos Aries, Morropón-Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 3 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 3 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. **Soporte teórico**

- **Variable 1:** Gestión Administrativa

Definición conceptual de la variable:

Pérez (2019) manifiesta que la gestión administrativa son acciones que ejecutan los gerentes para cumplir las etapas de la cadena administrativa con el objetivo de alcanzar las metas establecidas en la organización.

- **Variable 2:** Calidad de Servicio

Definición conceptual de la variable:

Para Miranda et al., (2021), la calidad de servicio está basada en cumplir y superar las expectativas del usuario en relación si un servicio satisface sus necesidades.

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
Gestión Administrativa	Planificación	Es un modelo o plan que se redacta para ser una guía para establecer objetivos, los procesos, herramientas, y recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos (De (Azkue, 2018).
	Organización	Etapas en la que se determinan tareas a realizar, los responsables de ejecutarlas y la difusión de la información para que cada miembro de la empresa tenga conocimiento de la labor que desempeña (Cruz & Jiménez, 2021)
	Dirección	En esta etapa se debe dirigir el trabajo hacia los objetivos planteados, para eso se recurre a las habilidades blandas como comunicación asertiva, liderazgo, motivación (González et al, 2020).
	Control	Se refiere a la verificación de que las tareas estén sujetas a la estrategia planeada, esto es aprovechable para la corrección de errores y la evaluación de los resultados. (González et al., 2020).
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Los Elementos tangibles tienen relación con el establecimiento físico, la apariencia de las personas, equipos usados para prestar el servicio (De la Torre, 2020)
	Confiabilidad	Es el estado de precisión que esperamos obtener de algo. La confiabilidad ha sido importante durante muchos años y para lograr un excelente nivel de fiabilidad, se debe cumplir con el requisito de calidad del producto (Gonzales, 2018).
	Seguridad	Situación de tranquilidad que poseen las personas para el libre ejercicio de sus derechos, y su protección se encomienda a las fuerzas de orden público (RAE, 2023).
	Capacidad de respuesta	Es la toma de acciones basadas en los conocimientos y en sus habilidades de los colaboradores que permiten a una entidad proceder con eficacia (Demuner et. Al, 2018).
	Empatía	Es una habilidad para comprender todo nuestro entorno, comprendiendo motivaciones, condiciones y las diferentes realidades que se viven (Rivero, 2019).



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura. Elaborado por los autores Cárcamo Prieto, Rafael Eduardo y Rivera Castillo, Marco Antonio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel



**Variable del instrumento:** Gestión Administrativa

- Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planes	El plan estratégico de la municipalidad es compartido con todos los colaboradores.	4	4	4	
Recursos	Los recursos asignados cubren las necesidades requeridas en su área de labores.	4	4	4	
Objetivos	Se determinan actividades específicas para el cumplimiento de objetivos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Organigrama	Tiene conocimiento acerca de la estructura organizacional de la municipalidad.	4	4	4	
Cooperación	Se fomenta el trabajo cooperativo entre los colaboradores de la organización.	4	4	4	
Comunicación	La comunicación interna se da de manera asertiva.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	El liderazgo ejercido por sus superiores es el adecuado.	4	4	4	
Capacitación	Recibe capacitación constante para el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	
Decisiones	Su opinión es tomada en cuenta para la toma de decisiones.	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Supervisión	Se realiza supervisión de las actividades realizadas en la municipalidad.	4	4	4	
Evaluación de resultados	Existen herramientas para la evaluación de resultados en la organización.	4	4	4	
Retroalimentación	Se toman acciones para corregir deficiencias de manera inmediata.	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Calidad de servicio

Primera dimensión: Elementos Tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnologías	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos adecuados para el desarrollo de sus actividades.	4	4	4	
Vestimenta	La vestimenta utilizada por el personal de la municipalidad es pertinente a sus funciones.	4	4	4	
Infraestructura	Las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buen estado para atender al ciudadano.	4	4	4	

Segunda dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención	El personal está en la capacidad de atender al ciudadano de manera personalizada y clara.	4	4	4	
Información	Se brinda información verídica y actualizada al ciudadano.	4	4	4	
Cumplimiento	El personal cumple con el servicio que la municipalidad promete al usuario.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Privacidad	La municipalidad maneja información de manera cautelosa sin vulnerar la privacidad de sus usuarios.	4	4	4	
Protección	La municipalidad se preocupa por resguardar la integridad física de los ciudadanos.	4	4	4	
Comportamiento	El comportamiento del personal administrativo transmite seguridad a los ciudadanos.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento	Los colaboradores poseen conocimiento preciso de sus funciones.	4	4	4	
Tiempos	Las consultas de los ciudadanos son atendidos en el menor tiempo posible.	4	4	4	
Dudas	El personal está en la capacidad de responder cualquier duda del usuario.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comprensión	Se realiza una evaluación para comprender las necesidades del ciudadano.	4	4	4	
Horario	Los horarios de atención de la entidad son flexibles pesando en el usuario.	4	4	4	
Seguimiento	La municipalidad se preocupa por acompañar al ciudadano hasta que obtenga lo que necesita.	4	4	4	




**Lic. Adrían Colomer Winter**  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 2483

CE 000969101  
 Lic. Adrían Colomer Winter

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Web (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## ANEXO 8: Resultado de reporte de similitud de Turnitin



<sup>2</sup>  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad  
Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN  
ADMINISTRACIÓN

### AUTORES:

Cárcamo Prieto, Rafael Eduardo (<https://orcid.org/0000-0002-0105-388X>)

<sup>1</sup>  
Rivera Castillo, Marco Antonio (<https://orcid.org/0000-0001-7663-274X>)

### ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé (<https://orcid.org/0000-0001-8823-2655>)

### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones



## Anexo 09: Validez y confiabilidad de los instrumentos firmados

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE:	Carcamo Prieto, Rafael Eduardo Rivera Castillo, Marco Antonio
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Administración de Empresas
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	KR-20 kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	22 de Junio del 2023
1.7. MUESTRA APLICADA:	10

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0,895</b>
------------------------------------	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento de cuestionario de la variable Gestión Administrativa obtiene un índice de confiabilidad bueno de 89.5%.



Estudiante: Rafael Eduardo  
Cárcamo Prieto  
DNI: 75765004



Estudiante: Marco Antonio  
Rivera Castillo  
DNI: 73865398



FÉLIX PINTADO  
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COSEPE N° 839

Docente: Félix Pintado  
Rodríguez

## Validez y confiabilidad de los instrumentos firmados

### I. DATOS INFORMATIVOS

a. ESTUDIANTE:	Carcamo Prieto, Rafael Eduardo Rivera Castillo, Marco Antonio
b. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023
c. ESCUELA PROFESIONAL:	Administración de Empresas
d. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario
e. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	KR-20 kuder Richardson ( ) Alfa de Cronbach. ( X )
f. FECHA DE APLICACIÓN:	22 de Junio del 2023
g. MUESTRA APLICADA:	10

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0,70</b>
------------------------------------	-------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento de cuestionario de la variable Calidad de Servicio obtiene un índice de confiabilidad aceptable de 70%.



Estudiante: Rafael Eduardo  
Cárcamo Prieto  
DNI: 75765004



Estudiante: Marco Antonio  
Rivera Castillo  
DNI: 73865398



AFIRMA  
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COGEPRE N° 229

Docente: FÉLIX pintado  
Rodríguez

## Validez y confiabilidad de los instrumentos firmados

### I. DATOS INFORMATIVOS

a. ESTUDIANTE:	Carcamo Prieto, Rafael Eduardo Rivera Castillo, Marco Antonio
b. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023
c. ESCUELA PROFESIONAL:	Administración de Empresas
d. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario
e. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	KR-20 kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. ( X )
f. FECHA DE APLICACIÓN:	14 de Octubre de 2023
g. MUESTRA APLICADA:	38

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0,794</b>
------------------------------------	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento de cuestionario de la variable Calidad de Servicio obtiene un índice de confiabilidad aceptable de 79,4%.



Estudiante: Rafael Eduardo  
Cárcamo Prieto  
DNI: 75765004



Estudiante: Marco Antonio  
Rivera Castillo  
DNI: 73865398



FÉLIX FÁBRAGA PINTADO RODRÍGUEZ  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COSEPE N° 839

Docente: FÉLIX pintado  
Rodríguez

### Anexo 10: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	METODOLOGÍA
Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.	¿Existe alguna relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023?	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.	H1: La Gestión Administrativa tiene relación significativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023. H0: La Gestión Administrativa no tiene relación significativa entre la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.	Tipo: Aplicada  Diseño: No experimental  Transversal. Correlacional-Descriptiva  Enfoque: Cuantitativo
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	
	(a) ¿Cómo se relaciona la planificación con la calidad del servicio en la Municipal Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023?	(a) Medir la relación de la planificación y calidad del servicio en la Municipal Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.	H1: Existe una fuerte relación entre la planificación y calidad del servicio en la Municipal Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.	Población: N1: 40 trabajadores administrativos (Variable 1)
	(b) ¿De qué forma se relaciona la organización con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023?	(b) Analizar la relación de la organización con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.	H2: La organización se relaciona significativamente con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.	N2: Infinita (Variable 2).
	(c) ¿Cómo es la relación que existe entre la dirección y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023?	(c) Establecer la relación existente entre la dirección y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.	H3: Existe una relación positiva entre la dirección y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.	Muestra: n1: Censal n2: 384
	(d) ¿Existe relación entre el control y la calidad en servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023?	(d) Examinar la relación que existe entre el control y la calidad en servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.	H4: Existe alta relación entre el control y la calidad en servicio en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.	Técnica: Encuesta
	(e) ¿Qué características tiene la calidad de servicio en la Municipalidad de Buenos Aires, Morropón-Piura?	(e) Identificar las características de la calidad de servicio en la Municipalidad de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.		Instrumento: Cuestionario  Método de análisis: Excel Programa SPSS

## Anexo 11: Cálculo de tamaño de muestra para una población infinita

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

n= Tamaño de muestra

Z= Nivel de confianza (95%=1.96)

Pq= Varianza de población

(0.50\*0.50=0.25)

e= Error muestral (5%=0.05)

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2}$$

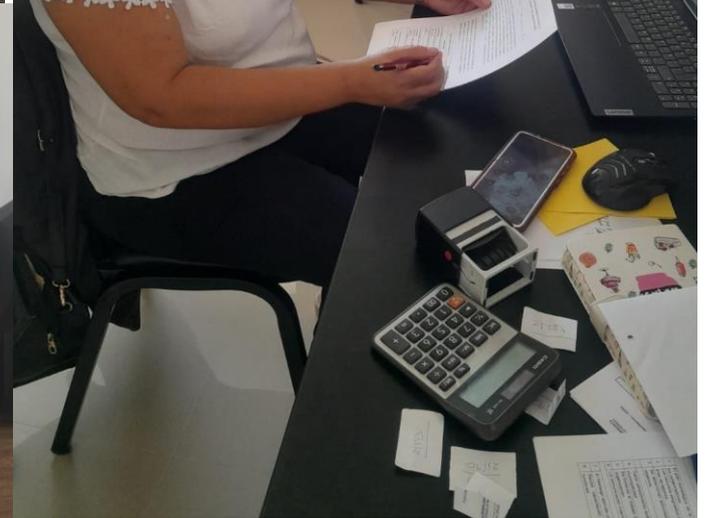
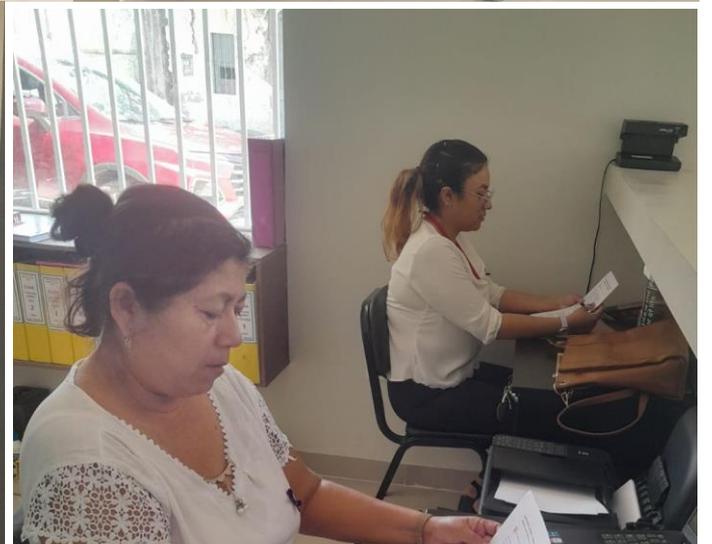
$$n = \frac{3,8416 * 0,25}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384,16$$

La muestra necesaria para una población infinita, es de 384 elementos.

## Anexo 12: Evidencia de aplicación de instrumento



**Anexo 13: Personal Administrativo encuestado**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>GÉNERO</b>
MIRELLA CONSUELO BENITES CERVERA	47360711	<b>F</b>
MANUEL ALONSO FARFAN PALACIOS	44446990	<b>M</b>
VASQUEZ GUERRERO BLANCA SARAIT	77144940	<b>F</b>
VICTOR OLAZABAL SOCUPLE	17581818	<b>M</b>
OLBER GARCIA CORREA	42189357	<b>M</b>
VIERA ALVARADO JOSE ALEXANDER	43528677	<b>M</b>
PAOLO HUANCAS SANTOS	70938965	<b>M</b>
JULIO CHUNGA CANTARO	73855137	<b>M</b>
SANDOVAL CARRASCO GENY NEYLIN	43732912	<b>F</b>
OSBERT GARRIDO ALBERCA	74492183	<b>M</b>
GIORGINA ALEJANDRA GARCIA VILLAR	47341523	<b>F</b>
ALEXANDER HERRERA YAJAHUANCA	47353179	<b>M</b>
MARIELA OTILIA ROMERO GUERRERO	02887354	<b>F</b>
JUAN CARLOS CHAPILLIQUEN GONZALES	47773975	<b>M</b>
MARIA IDALESIA AGUIRRE ALVARADO	03323608	<b>F</b>
ZAIDA ADRIANA GARCIA TAVARA	40304272	<b>F</b>
IRVIN ROMAN SANDOVAL VARGAS	45379300	<b>M</b>
LENIN MENDOZA VILCHEZ	74503284	<b>M</b>
HUAYHUA CORDOVA INGRID	45835136	<b>F</b>
FRANKLYN STIVEN LEON MORANTE	70800891	<b>M</b>

ALEXANDRA ANAIS MARQUEZ CALDERON	72667268	<b>F</b>
ERIKA BAUTISTA MONTUFAR	43562318	<b>F</b>
JUNIOR CURAY CASAVARDE	46653779	<b>M</b>
ALINA SANDOVAL CARRASCO	75002155	<b>F</b>
POZO YOVERA TATIANA	70121806	<b>F</b>
TENE CORDOVA JOSE RODOLFO	72769880	<b>M</b>
MARYURI LOPEZ VALDIVIEZO	74842366	<b>F</b>
DUBER DANIEL ROJAS CALLE	46540604	<b>M</b>
ELENA LISETH NAVARRETE CALLE	41039744	<b>F</b>
MADELEINE LOPEZ ESPINOZA DE SULLON	03323608	<b>F</b>
FLOR DE MARIA AGURTO GOMEZ	32909404	<b>F</b>
JONY OSWALDO GOMEZ RAMIREZ	03325330	<b>M</b>
MARITZA ELENA AGRAMONTE LOPEZ	03371976	<b>F</b>
ANTONIO INFANTE RAMIREZ	03373512	<b>M</b>
MIRTA YASENI JAMAMILLO AGURTO	03373083	<b>F</b>
GAMBERTI MERCEDES BAUTISTA REYES	03364478	<b>M</b>
GRINET DEL SOCORRO MANRIQUE SULLON	41532925	<b>F</b>
ANA MELVA CAMIZAN DE BENITES	03322520	<b>F</b>
LEIGARY NERINA SANDOVAL CARRASCO	41677867	<b>F</b>
LEONEL GARCIA	03325866	<b>M</b>

## **Anexo 14: Propuesta**

### **Título de la propuesta**

Estrategias de Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

### **Introducción**

De acuerdo a diferentes estudios se ha confirmado que existe una estrecha relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio. El desarrollo integral de las cuatro dimensiones de la gestión administrativa (planificar, organizar, dirigir y controlar), se ha convertido en parte fundamental en el proceso administrativo permitiendo a las organizaciones establecer estrategias para su desenvolvimiento en el mercado desde el establecimiento de objetivos, desarrollo de actividades hasta el control interno de los procesos y la evaluación de resultados.

Los procesos de los gobiernos locales están sujetos a planes estratégicos establecidos para el cumplimiento de metas propuestas por el Estado a nivel nacional alineados a la realidad de cada región y que son evaluados a través de una serie de indicadores que permiten verificar su perfecto cumplimiento. De esta manera, se busca ayudar al desarrollo sostenible de la comunidad, brindando una mejor calidad de servicio hacia los ciudadanos.

Los resultados que se obtuvieron en la investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón mostraron que la entidad presenta un mediano nivel de planificación al difundir los planes estratégicos y asignar recursos; además, en la organización se evidenció que gran parte de los colaboradores manifestaron que se fomenta el trabajo cooperativo y existe comunicación asertiva; así mismo, la dirección de la entidad está relacionada al óptimo liderazgo ejercido dentro de la misma, y la toma de decisiones teniendo en cuentas sus opiniones; de igual forma, en la etapa de control se observó que las actividades son supervisadas.

Sin embargo, existen deficiencias que no permiten alcanzar un nivel óptimo en la gestión y que deben ser mejorados, por ejemplo, el cumplimiento de actividades que permitan alcanzar los objetivos de la organización, mejorar la difusión de la estructura organizacional hacia los colaboradores, de igual forma presenta deficiencias en relación a la capacitación que recibe el personal y es necesario reforzar las herramientas para evaluar y corregir los resultados.

### **Objetivos de la propuesta**

#### **Objetivo General**

- Diseñar estrategias de Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón-Piura, 2023.

#### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar el FODA de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón.
- Identificar debilidades en los procesos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón.
- Establecer estrategias de control de los procesos en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, Morropón.

#### **Justificación**

La presente propuesta se justifica en que la aplicación de herramientas de Gestión Administrativa mejorará los procesos de la Municipalidad obteniendo como resultado que los usuarios perciban una mejor calidad en los servicios que recibe. Los resultados obtenidos en la investigación muestran una correlación positiva media entre la gestión administrativa y calidad de servicio, evidenciándose algunas debilidades, para ello, la propuesta ayudará a potenciarlas y mejorar continuamente.

Además, presenta una justificación social basada en la participación conjunta entre autoridades municipales y población en general, fortaleciendo sus capacidades de liderazgo y ejecución de proyectos en beneficio para los ciudadanos.

## Matrices de factores EFI y EFE

### Matriz de Evaluación de Factores Internos

Según Sarchi (2020) nos dice que la Matriz de Evaluación de Factores Internos, sirve como instrumento básico para determinar la situación vigente adentro de una organización con el fin de fijar fortalezas internas y con ello fortalecer la superioridad contra los competidores. A diferencia de FODA, esta matriz proporciona una visión más directa de las fortalezas y debilidades de una empresa.

Factores (F+D)	Peso (0-1)	Calif. (1-4)	Valor
<b>Fortalezas</b>			
F1. Profesionales con experiencia y responsabilidad.	0.09	4	0.36
F2. Capacidad de gestión del gobierno local.	0.10	4	0.40
F3. Voluntad de apertura a la participación ciudadana	0.09	3	0.36
F4. Desarrollo de actividades de proyección social.	0.11	4	0.44
F5. La aplicación de ordenanzas.	0.10	4	0.40
<b>Debilidades</b>			
D1. Baja captación de recursos propios.	0.10	1	0.10
D2. Inadecuado proceso de selección y reclutamiento de personal.	0.11	2	0.22
D3. Desconocimiento de los instrumentos de gestión.	0.10	1	0.10
D4. Deficiente equipamiento de recursos tecnológicos.	0.09	2	0.18
D5. Carencia de herramientas de control	0.11	2	0.22
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	<b>1.00</b>		<b>2.78</b>

Análisis: En la matriz EFI que ha alcanzado como peso ponderado un valor de 2.78. Esto representa que la Municipalidad Distrital de Buenos Aires está pasando por una adecuada situación, una de las grandes fortalezas es que tiene profesionales y técnicos con experiencia y responsabilidad.

## Matriz de Evaluación de Factores Externos

Según Valarezo (2022) la Matriz EFE sintetiza y evalúa la información obtenida de las oportunidades y amenazas identificadas como determinantes clave del éxito de una empresa en su industria.

Factores (O+A)	Peso (0-1)	Calif. (1-4)	Valor
<b>Oportunidades</b>			
O1. Capacitaciones técnicas nacional e internacionalmente.	0.10	4	0.40
O2. Integración a la mancomunidad.	0.13	3	0.39
O3. Convenio internacional para apoyo a la agricultura.	0.10	4	0.30
O4. Políticas de Estado orientadas a la Gestión Ambiental.	0.13	3	0.39
O5. Políticas de Gobierno orientadas al acceso de mejores tecnologías	0.08	3	0.24
<b>Amenazas</b>			
A1. Falta de cultura tributaria de la población.	0.10	2	0.30
A2. Conflictos Sociales.	0.10	2	0.20
A3. Fenómenos naturales.	0.09	1	0.09
A4. Inestabilidad política.	0.09	2	0.18
A5. Desatención del gobierno central y regional a los pedidos de la municipalidad.	0.08	1	0.24
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	<b>1.00</b>		<b>2.73</b>

Análisis: Como se puede examinar en la matriz de EFE, ha alcanzado un valor de 2,73 como valor equilibrado ya que es superior a 2,5 que es el promedio del balance positivo. En base a esto la municipalidad tendrá que trabajar con la oportunidad Políticas de Estado orientadas a la Gestión Ambiental ya que es la que mayor peso tiene.

## Análisis FODA

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>MATRIZ FODA</b>	<p>F1. Profesionales con experiencia y responsabilidad.</p> <p>F2. Capacidad de gestión del gobierno local.</p> <p>F3. Voluntad de apertura a la participación ciudadana</p> <p>F4. Desarrollo de actividades de proyección social.</p> <p>F5. La aplicación de ordenanzas.</p>	<p>D1. Baja captación de recursos propios.</p> <p>D2. Inadecuado proceso de selección y reclutamiento de personal.</p> <p>D3. Desconocimiento de los instrumentos de gestión.</p> <p>D4. Deficiente equipamiento de recursos tecnológicos.</p> <p>D5. Carencia de herramientas de control.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<p><b>ESTRATEGIA FO</b></p> <p><b>F3:F4:O1:O5:</b> Ejecutar actividades de proyección social.</p>	<p><b>ESTRATEGIA DO</b></p> <p><b>D3:D4:D5:O5:</b> Desarrollo de herramientas de gestión.</p>
<p>O1. Capacitaciones técnicas nacional e internacionalmente.</p> <p>O2. Integración a la mancomunidad.</p> <p>O3. Convenio internacional para apoyo a la agricultura.</p> <p>O4. Políticas de Estado orientadas a la Gestión Ambiental.</p> <p>O5. Políticas de Gobierno orientadas al acceso de mejores tecnologías</p>		
<b>AMENAZAS</b>	<p><b>ESTRATEGIA FA</b></p> <p><b>F2:A2:</b> Promover el cumplimiento de la asignación presupuestal.</p>	<p><b>ESTRATEGIA DA</b></p> <p><b>D4:A3:</b> Establecer programas integrales sobre gestión de riesgos y desastres.</p>
<p>A1. Falta de cultura tributaria de la población.</p> <p>A2. Conflictos Sociales.</p> <p>A3. Fenómenos naturales.</p> <p>A4. Inestabilidad política.</p> <p>A5. Desatención del gobierno central y regional a los pedidos de la municipalidad.</p>		

## **Planteamiento de estrategias**

### **ESTRATEGIA FO: Ejecutar actividades de proyección social.**

#### **a) Descripción de la estrategia**

La estrategia se basa en el estudio de las necesidades de la población con el objetivo de plantear actividades de proyección social, éstas serán encabezadas por dirigentes sociales y autoridades municipales promoviendo la participación ciudadana para realizar un trabajo conjunto en beneficio de la sociedad en general.

#### **b) Indicadores**

- N° de autoridades civiles partícipes.
- N° de actividades planteadas.
- % de actividades ejecutadas.

#### **c) Metas**

- 80%-100% de autoridades civiles.
- 3 actividades concretas.
- 90%-100% de actividades ejecutadas

#### **d) Tácticas**

- Difundir las reuniones para promover la participación ciudadana.
- Informar sobre la importancia de la realizar actividades de proyección social.
- Establecer un plan de capacitación para el desarrollo de actividades de proyección social dirigido a toda la comunidad.

#### **e) Programación de actividades**

- Elección de actividades de proyección social.
- Planificación y organización de las actividades propuestas.
- Difusión de cronograma para la ejecución de las actividades propuestas.
- Ejecución de actividades propuestas.
- Evaluar los resultados de la ejecución de las actividades.

### f) Cronograma

PERIODOS ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.- Elección de actividades de proyección social.	x											
2.- Planificación y organización de las actividades propuestas.		x	x									
3.- Difusión de cronograma para la ejecución de las actividades propuestas.			x	x								
4.- Ejecución de actividades propuestas.					x	x	x	x				
5.- Evaluar los resultados de la ejecución de las actividades.									x	x	x	x

### g) Presupuesto

Actividad	Costo total
Elección de actividades de proyección social.	S/. 100
Planificación y organización de las actividades propuestas.	S/. 200
Difusión de cronograma para la ejecución de las actividades propuestas.	S/. 150
Ejecución de actividades propuestas.	S/. 300
Evaluar los resultados de la ejecución de las actividades.	S/. 50
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 800</b>

### h) Viabilidad

Ejecutar la estrategia es viable, pues el costo de la actividad se ajusta al presupuesto que maneja la entidad. Además, cuenta con la disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos para llevar a cabo las actividades programadas.

## **ESTRATEGIA DO: Desarrollo de herramientas de gestión.**

### **a) Descripción de la estrategia**

La estrategia se enfoca en el mejoramiento de los procesos que realiza la municipalidad, para ello se busca aplicar diferentes herramientas de gestión que permitan tomar decisiones de manera racional, establecer acciones para una mejora continua y actuar de manera proactiva para alcanzar el éxito organizacional.

### **b) Indicadores**

- % de herramientas identificadas en la organización por áreas.
- % de herramientas aplicadas.
- Nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los procesos de la Municipalidad.

### **c) Metas**

- 100% de herramientas de gestión identificadas.
- 100% de herramientas aplicadas en la organización.
- 100% de usuarios satisfechos.

### **d) Tácticas**

- Realizar un diagnóstico de las herramientas de gestión que se utilizan en la organización.
- Identificación de herramientas adecuadas para cada área de trabajo.
- Dar a conocer la importancia de las herramientas de gestión en la entidad.
- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

### **e) Programación de actividades**

- Programar fecha y hora para el diagnóstico de los procesos.
- Charla sobre la importancia de las herramientas de gestión en la entidad.
- Proponer herramientas para aplicar en cada área de la organización.
- Aplicación de herramientas de gestión.
- Aplicación de encuesta de satisfacción a los usuarios.
- Evaluación de resultados.

### f) Cronograma

PERIODOS ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Programar fecha y hora para el diagnóstico de los procesos.	x	x										
Charla sobre la importancia de las herramientas de gestión en las municipalidades.			x			x						
Proponer herramientas para aplicar en cada área de la organización.				x	x							
Aplicación de herramientas de gestión.							x	x	x			
Aplicación de encuesta de satisfacción a los usuarios.											x	
Evaluación de resultados												x

### g) Presupuesto

Actividad	Costo total
Programar fecha y hora para el diagnóstico de los procesos.	S/. 0
Charla sobre la importancia de las herramientas de gestión en las municipalidades.	S/. 500
Proponer herramientas para aplicar en cada área de la organización.	S/. 0
Aplicación de herramientas de gestión.	S/. 1500
Aplicación de encuesta de satisfacción a los usuarios.	S/. 200
Evaluación de resultados	S/. 0
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 2200</b>

### h) Viabilidad

La estrategia propuesta es factible para aplicar dentro de la Municipalidad, pues maneja los recursos necesarios para cumplir con esta propuesta.

## **ESTRATEGIA FA: Promover el cumplimiento de la asignación presupuestal.**

### **a) Descripción de la estrategia**

Esta estrategia se enfoca en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos que el estado otorga a cada entidad pública con el fin distribuir de forma equilibrada los recursos a través de diferentes planes estratégicos y operativos para canalizar las demandas sociales y satisfacer las demandas colectivas.

### **b) Indicadores**

- Número de proyectos ejecutados.
- % de ejecución de presupuesto.
- Índice de Retorno sobre la Inversión.

### **c) Metas**

- 100% de proyectos ejecutados.
- 100% presupuesto ejecutado.
- Índice positivo de Retorno sobre la inversión.

### **d) Tácticas**

- Evaluación de factores externos que incidan en la ejecución del presupuesto.
- Comparación de ejecución de presupuesto en periodos anteriores.
- Realizar un control interno de los resultados de la ejecución del presupuesto.
- Evaluar cómo perciben los ciudadanos la ejecución del presupuesto público.

### **e) Programación de actividades**

- Diagnóstico de factores externos.
- Establecer proyectos de inversión pública.
- Asignación de recursos (talento humano, materiales).
- Diseño de herramientas de control presupuestal.
- Evaluación de resultados.

### f) Cronograma

PERIODOS ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico de factores externos.	x	x										
Establecer proyectos de inversión pública.			x	x	x							
Asignación de recursos (talento humano, materiales).						x	x	x				
Diseño de herramientas de control presupuestal.									x	x		
Evaluación de resultados.											x	x

### g) Presupuesto

Actividad	Costo total
Diagnóstico de factores externos.	S/. 1000
Establecer proyectos de inversión pública.	S/. 1000
Asignación de recursos (talento humano, materiales).	S/. 0
Diseño de herramientas de control presupuestal.	S/. 1500
Evaluación de resultados.	S/. 200
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 3700</b>

### h) Viabilidad

Aplicación de la estrategia propuesta es viable para la Municipalidad teniendo en cuenta los recursos necesarios para cubrir las actividades que permitan el cumplimiento de la mayor parte de presupuesto asignado por el gobierno en beneficio de la sociedad.

## **ESTRATEGIA DA: Establecer programas integrales sobre gestión de riesgos y desastres.**

### **a) Descripción de la estrategia**

Esta estrategia busca la aplicación de programas integrales para la identificación de riesgos en el distrito, con el objetivo de prevenir los efectos y estar mejor preparados ante una situación de peligro. Se busca la participación de los pobladores en las actividades de identificación y planteamiento de alternativas de prevención de desastres.

### **b) Indicadores**

- Número de riesgos identificados.
- Programas de prevención de riesgos.
- Participación ciudadana.

### **c) Metas**

- 100% de riesgos identificados.
- Aplicación de programas de prevención de riesgos.
- Ciudadanos informados.

### **d) Tácticas**

- Capacitación de colaboradores sobre uso herramientas de ordenamiento urbano.
- Equipamiento para alerta temprana.
- Abastecimiento de almacén para ayuda humanitaria.
- Sensibilización a la población para el desarrollo de cultura de prevención.

### **e) Programación de actividades**

- Capacitación sobre ordenamiento urbano.
- Concientización sobre cultura de prevención a la población.
- Evaluación de riesgos y peligros en la comunidad.
- Equipamiento de instrumentos de alerta temprana.
- Almacén de ayuda humanitaria.

### f) Cronograma

PERIODOS ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitación sobre ordenamiento urbano.	x	x										
Concientización sobre cultura de prevención a la población.			x		x							
Evaluación de riesgos y peligros en la comunidad.				x	x							
Equipamiento de instrumentos de alerta temprana.						x	x	x				
Almacén de ayuda humanitaria.											x	x

### g) Presupuesto

Actividad	Costo total
Capacitación sobre ordenamiento urbano.	S/. 1000
Concientización sobre cultura de prevención a la población.	S/. 300
Evaluación de riesgos y peligros en la comunidad.	S/. 0
Equipamiento de instrumentos de alerta temprana.	S/. 3000
Almacén de ayuda humanitaria.	S/. 2000
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 6300</b>

### h) Viabilidad

Aplicación de la estrategia propuesta es viable para la Municipalidad teniendo en cuenta los recursos necesarios para cubrir las actividades que permitan el cumplimiento de la mayor parte de presupuesto asignado por el gobierno en beneficio de la sociedad.

### Presupuesto total

Estrategias	Costo total
E. FO: Ejecutar actividades de proyección social	S/. 800
E. DO: Desarrollo de herramientas de gestión.	S/. 1200
E. FA: Promover el cumplimiento de la asignación presupuestal	S/. 3700
E. DA: Establecer programas integrales sobre gestión de riesgos y desastres.	S/. 6300
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 12 000</b>

### Proyección de ingresos y egresos

Detalle	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Ingreso</b>	11322833,47	17905069,60	24487305,73	31069541,86	37651777,99
<b>Egreso</b>	3651761,49	5101656,28	6551551,07	8001445,86	9451340,65
<b>Margen</b>	<b>7671071,98</b>	<b>12803413,32</b>	<b>17935754,66</b>	<b>23068096,00</b>	<b>28200437,34</b>

*Nota: Datos obtenidos de estados financieros de la municipalidad.*

En cuanto al margen de utilidad para el año 2020, la municipalidad obtuvo un valor de S/. 7671071,98. Para el periodo 2021, se alcanzó un crecimiento del S/. 5132341,34. Se realizó una proyección de ingresos y egresos de manera continua, obteniendo para el año 2024 una proyección en los ingresos de S/. 37651777,99 y egresos de S/. 9451340,65; con un margen de utilidad de S/. 28200437,34.

### Evaluación del beneficio sobre costo

DETALLE	VALOR
<b>Ingreso(VAN)</b>	36.661.118,43
<b>Egresos(VAN)</b>	13.117.824,65
<b>B/C</b>	2,79

Teniendo en cuenta los ingresos y egresos, se tiene una relación de beneficio-costos que significa que por cada S/. 1 invertido, se obtiene una recuperación de S/. 2,79.