



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Rodriguez Sanchez, Willy Jean Marco (orcid.org/0000-0003-3554-2865)

Rodriguez Trujillo, Ruth Yesenia (orcid.org/0000-0002-4266-3860)

ASESORES:

Mg. Cardenas Del Castillo, Carol Jhanyna (orcid.org/0009-0001-4043-1695)

Mba. Pinglo Bazan, Miguel Elías (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres Marcelino y Olinda por su confianza en mi persona, a mi familia por darme la fuerza de voluntad de seguir adelante para poder culminar mis estudios. A Dios por acompañarme en todo momento y darme la sabiduría necesaria para seguir esforzándome en llegar al término de mis estudios universitarios.

Willy Rodriguez

Dedicado a mis padres Manuel y Santos por brindarme el apoyo que necesitaba para estudiar mi carrera. A Dios quien hasta ahora en todo momento me ha ayudado a superar los obstáculos y pude continuar hasta aquí y con su bendición seguir avanzando en mi camino profesional.

Ruth Rodriguez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos llegar hasta poder culminar nuestros estudios universitarios, a nuestra universidad por haber puesto los profesionales idóneos como maestros y nos hayan podido apoyar en forjarnos como profesionales. A nuestros diferentes docentes quienes con su paciencia y conocimientos nos han forjado en esta ardua tarea de ser profesionales.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS:	23
V. DISCUSIÓN:.....	28
VI. CONCLUSIONES:.....	32
VII. RECOMENDACIONES:.....	34
REFERENCIAS.....	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Correlación de Spearman entre Planeación y Calidad de Servicio	23
Tabla 2. Correlación de Spearman entre Organización y Calidad de Servicio	24
Tabla 3. Correlación de Spearman entre Dirección y Calidad de Servicio	25
Tabla 4. Correlación de Spearman entre Control y Calidad de Servicio	26
Tabla 5. Correlación de Spearman entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio	27
Tabla 6. Nivel de Gestión Administrativa del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023.....	16
Tabla 7. Nivel de Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023.....	16
Tabla 8. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	16

RESUMEN

La presente investigación denominada: Gestión Administrativa y Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023, su principal objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – 2023.

Se utilizó método cuantitativo y diseño transversal, descriptivo correlacional y no experimental, este estudio examinó datos de encuestas creadas para evaluar variables de Gestión administrativa y calidad de servicio a lo largo de sus dimensiones. La población fue conformada por los usuarios que se desplazan a la Municipalidad de Santiago de Cao para realizar trámites y en tanto al análisis de variables utilizamos una muestra de 385 usuarios.

Se obtuvo entre gestión administrativa y calidad de servicio con una correlación Rho Spearman 0.655**, indicando alta relación, con un grado de relevancia bilateral 0.000, menor al nivel pronosticado de $p < 0.05$. Los resultados aceptaron (H_1) y rechazaron (H_0) con nivel de confianza 99%, indicando la subsistencia de una conexión positiva significativa entre nuestro título de investigación. Así mismo la relación es directa, cuanto mayor sea la administración, mayor será la calidad de servicio. Además, es fuerte ($p = 0,655$).

En resumen, el estudio logró su objetivo general, encontrando una relación fuerte positiva entre las variables Gestión administrativa y calidad de servicio. Por tanto, se puede decir que las mejoras en la administración también mejorarán la calidad del servicio.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, satisfacción.

ABSTRACT

The present research called: Administrative Management and Service Quality of the customer service area in the District Municipality of Santiago de Cao - 2023, its main objective was to determine the relationship between administrative management and service quality in the customer service area. client in the District Municipality of Santiago de Cao – 2023.

A quantitative method and cross-sectional, descriptive correlational and non-experimental design were used. This study examined data from surveys created to evaluate variables of administrative management and service quality along its dimensions. The population was made up of users who travel to the Municipality of Santiago de Cao to carry out procedures and in the analysis of variables we used a sample of 385 users.

A Rho Spearman correlation of 0.655** was obtained between administrative management and service quality, indicating a high relationship, with a degree of bilateral relevance of 0.000, lower than the predicted level of $p < 0.05$. The results accepted (H_1) and rejected (H_0) with a 99% confidence level, indicating the subsistence of a significant positive connection between our research title. Likewise, the relationship is direct, the greater the administration, the greater the quality of service. Furthermore, it is strong ($p = 0.655$).

In summary, the study achieved its general objective, finding a strong positive relationship between the Administrative Management variables and service quality. Therefore, it can be said that improvements in administration will also improve the quality of service.

Keywords: Administrative management, service quality, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Gestión administrativa viene siendo una pieza fundamental en diferentes organizaciones, debido a que los propósitos determinados y el desarrollo se encuentran sujetos a él, pero últimamente deja mucho que desear, debido a que existe un constante disgusto por parte de los pobladores. El gobierno local no es ajeno a estos procesos y toma de decisiones en la intervención ciudadana, las nuevas estructuras en instituciones estatales, la redefinición y descentralización de funciones, etc. La gobernanza es más transparente, pero no siempre se da la respuesta que el público espera. En el ámbito de los mandatos estatales, se estipula que los gobiernos locales son instituciones estatales que representan a las comunidades dentro de su país. Se cita un ejemplo, según (Villegas, 2022), Indicó que, en San Juan de Cuervo, el 76% de los trabajadores de la organización dijo que siempre ha sido eficiente, según el 21% de los usuarios dijo que a veces ha sido eficaz, con un 3% que dicen en contra.

En Santiago de Cao, la entidad proporciona algunas carencias en distintas áreas administrativas del distrito, influenciando en la forma de atender, estos son el tiempo determinado para recibir la respuesta de los colaboradores, demorándose en realizar la documentación correspondiente, también se visualiza que la función del reclutamiento del personal no se encuentra bien establecidas éticamente. Conforme se viene observando el problema principal, es que los ciudadanos se encuentran disgustados por la tardanza en las gestiones. Cabe precisar que es dificultoso tomar cambios en diferentes entidades debido a la burocracia, agregando que estas prácticas de rutina van en contra de los principios, normas y lo esencial los métodos de la gestión de calidad, generando un total descontento en los usuarios.

A partir de la problemática planteada nos realizamos la pregunta: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023? Además, nos planteamos las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre planificación y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023?; ¿Cuál es la

relación entre organización y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023?; ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023?; ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023?

Este trabajo se justifica teóricamente porque ejemplifica el procedimiento mediante el cual se clasifican y evalúan exhaustivamente las hipótesis presentadas; como contribución a este proceso, hemos incluido los trabajos de Chiavenato (2012) y Riveros (2007). Además, es fundamental difundir los beneficios de una buena gestión.

Esta investigación se justifica prácticamente en base al trabajo realizado, por lo que las recomendaciones pueden ser utilizadas y adoptadas, así como en escenarios donde ocurren los mismos inconvenientes y hechos. Por otro lado, tanto el cliente interno como el externo pueden beneficiarse de una mejor gestión administrativa, ya que los métodos se desarrollan de manera más eficaz y eficiente.

Esta investigación se justifica socialmente porque permite proponer recomendaciones pertinentes a través de misiones más rápidas, innovadoras y con acciones más competentes en el momento adecuado para abastecer al usuario, debido a que es prioridad de la municipalidad velar por la ciudadanía.

Esta investigación se justifica metodológicamente porque contribuirá a continuar realizando nuevos estudios respecto a las gestiones de la administración, simplificar la agrupación de pasos, y utilizarlo de manera oportuna. Además, utilizar procedimientos y técnicas analíticas para contribuir al bienestar de los ciudadanos.

La hipótesis formulada fue: Existe una relación positiva y significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023; como hipótesis específicas: Existe una relación entre la planificación y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023; Existe relación entre organización y calidad de

servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023; Existe relación entre dirección y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023; Existe relación entre control y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023, del mismo modo consideramos formular como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023; así como los objetivos específicos: Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023; Determinar la relación entre organización y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023; Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023; Determinar la relación entre el control y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023.

En tanto como logro de este trabajo es establecer medidas para mejorar los procesos administrativos del Distrito, mediante la adopción de una serie de elementos y normas de calidad que le permitan comprender y atender la carencia de residentes, plantear como solución el establecimiento de una mesa virtual para agilizar el tiempo de respuesta de los usuarios facilitando la recepción de documentos digitales, promover el pleno cumplimiento de las leyes del gobierno local, la tecnología, la planificación estratégica, el sistema de información relevante, el capital humano y la cultura organizacional, etc.

II. MARCO TEÓRICO

Para Angulo (2020), en su estudio: "Calidad de servicios y Gestión administrativa en la Municipalidad - Pacasmayo 2019", estableció la relación entre las dos variables en los municipios, se obtuvo en la investigados un factor de reciprocidad $r = 0.895$ y $p = 0.000 < 0.05$, concluyendo que existe una similitud continua de ambas variables. (p. 4-17-29)

Según Alva (2019), efectuó un trabajo: "Servicio de Calidad y Gestión administrativa en el hospital La Libertad de la Red Asistencial Virgen de la Puerta de la Alta Complejidad en EsSalud, 2019", estableció una similitud entre ambas variables. Los resultados de la primera variable un 66.23% y de la segunda variable un 74,55% Concluyendo que hay relación positiva baja. (p. 20-29-46)

Según Azabache (2020), desarrolló un estudio: "Servicio de Calidad y Gestión administrativa en la municipalidad de Laredo en el área de registros civiles, 2020", estableció la coherencia de sus variables. Concluyó que el distrito tiene una buena correlación entre las variables tras obtener una reciprocidad verdadera muy fuerte de 0,728 en ambas variables. (p. 18-47-115)

Según Flores y Saavedra (2020), concretó un trabajo: "Servicio de Calidad y Gestión administrativa de la Municipalidad de Chepén, 2019.", Obtuvieron como resultados que hay correlación significativa ($r= 0,750$; $p=0,000$) y evidencia de esta forma la suposición de indagación, y concluyeron que hay dependencia reveladora. (p. 12-23-34)

Según Huaccha (2021), desarrolló un estudio: "Servicio de Calidad y Gestión administrativa de los trabajadores de UGEL Chepén, 2020", determinó las variables en los empleados de UGEL. Como resultado, se obtiene que la teoría no es válida y se adoptan hipótesis alternativas. Determinando tener una relación sólida con servicio de calidad. (p. 20-27-38)

Según Ipenza (2022), en su trabajo: "Calidad de servicio y Gestión administrativa al usuario en el Gobierno Regional al 2022", definió las variables y los servicios administrativos en la gestión del territorio hasta el 2022. Obtuvo como resultados de confiabilidad, las variables administrativas

(0,897) y variables de calidad de servicio (0,921) y como conclusión llega a que coexiste correlación reveladora. (p.11-15-26).

Según Sánchez (2020), en su tesis titulado: "Calidad de servicio y Gestión administrativa de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Trujillo, 2019", instituyó definir variaciones en la calidad del servicio, los criterios comunes fueron tomados del área de gestión de progreso correcto del municipio de Trujillo, y los registros obtenidos de sus resultados fueron procesados mediante estadística descriptiva Concluyó que existe una similitud real entre las variables, con una correspondencia bilateral Sig. Rho Spearman semejante a 0,478. = 0,000 (p-valor < 0,01), se dio la aprobación de la tesis (p. 18-40-46)

Según Tirado (2014), en su trabajo de exploración, "Calidad de servicio y Gestión administrativa en el colegio de la Libertad químico farmacéutico - Trujillo", se apoyó formando dos variables de estudio en la preparación farmacéutica, y obtuvo como resultado la confiabilidad de sus hipótesis. Concluyendo que sí afecta a la ciudadanía y tiene una gestión limitada de personal y bajos recursos técnicos. (p. 11-33-154).

Según Valdivieso (2022), efectuó un trabajo: "Servicio de Calidad y la Gestión administrativa en el SIS, La Libertad 2021", estableció coherencia de sus variables, dando como resultado utilizando el alfa de Cronbach, 0.741 y 0.828 existe una relación significativa. Concluyendo que tienen relación reveladora (p. 6-26-38)

Según Valverde (2022), desarrolló una investigación: "Servicio de Calidad y Gestión administrativa de La Libertad de la gerencia regional de transportes y comunicaciones, 2022", determinó la coherencia entre ambas versátiles, obtuvo como resultado dos correlaciones de variables a través de Rho Spearman. De acuerdo con el valor Rho = 0.753 y la importancia de 0,000 dos países, tenían una correlación bastante positiva, concluyeron que había una correlación de las dos variables. Esto nos dice que el servicio tiene una gran calidad en una mejor gestión (p. 16-22-37)

Relacionando nuestro trabajo con estudios nacionales, según Alegría (2020), desarrolló un estudio: "Calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Rumisapa y Gestión administrativa – 2020",

estableció la coherencia del encargo y la eficacia de las asistencias de los gobiernos locales, y obtuvo como resultado que la encargo es normal con un importe del 52 %. y la eficacia es habitual, el valor es del 64 %, y su conclusión es que existe una correspondencia efectiva templada de encargo de la gerencia y la eficacia. (p.34-46).

Según Barrera (2018), desarrollo en su proyecto de título: "Calidad de Servicio de la municipalidad de Loreto y Gestión administrativa 2018", concluye como la gerencia está vinculada a la eficacia de los valores. Sus resultados obtenidos son que el 23 % de los administradores no se desarrollan adecuadamente en el gobierno local, y el 39 % son indiferentes; sobre el aspecto de la gestión es de que no se desarrolla adecuadamente. Con respecto al servicio, creemos que el 3 % de los contribuyentes no son apropiados. El 7 % eran apropiados, el 90 % eran indiferentes encontrando una correlación de 0.872 entre estas variables. (p. 138-142)

Según Noblecilla (2020), en su proyecto de tesis: "Calidad de servicio y Gestión administrativa en la Municipalidad Metropolitana de Lima", estableció la relación entre sus variables en el Municipio, alcanzó un resultado descriptivo el 75,7% en las personas encuestadas tiene una mala actitud hacia la gestión administrativa, y el 77,9% descubre la eficacia de la asistencia como mediocre, concluyendo que el experimento de reciprocidad no paramétrica. El Rho de Spearman es 0,941* con 95% de familiaridad y posibilidad menor a 0,05 (p.value = 0,000 < α = 0,05), nos dice que hay una correspondencia real y soberanamente reveladora. (p. 26-41)

Según Panduro (2021), efectuó un trabajo: "Servicio de Calidad en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021 y Gestión Administrativa", tuvo como final resultado el grado de la primera variable promedió 48% y de la segunda promedió 48%, concluyendo que existe una correspondencia indicadora de las variables (p. 47-55)

Según Brache y Huamán (2021), desarrolló un estudio: "La gestión administrativa en función del proceso administrativo de ediciones libro amigo EIRL, Perú 2019", refirió sobre la primera variable como dependiente, obtuvo como resultados el grado de confabulación con la herramienta SPSS versión 25, y concluyó que el encargo dependiente se dio en un grado intermedio, lo

que determina un restringido juicio en cada una de las extensiones del juicio empleado. (p. 45-53-74)

Según Culque y Cruz (2021), en su proyecto de tesis titulado "La recaudación predial del impuesto y gestión administrativa de la Municipalidad de Bongará, 2020", determinó la correlación entre sus variables de estudio. El impuesto sobre bienes inmuebles recaudado por el municipio arrojó una Rho de Spearman de 0,653 y una Sig. de 0,653, ambas inferiores a 0.05, lo cual es una hipótesis aceptable, concluyendo que se depende linealmente del cobro de arbitrio. (p. 6-17-29)

Según León (2020), desarrollo en su tesis: "Productividad laboral y Gestión administrativa en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz", estableció correlación en ambas variables la obtención de los empleados, sus resultados fueron que el 67% de los funcionarios públicos sostienen que debe regular sus gestiones en la administración y, en una variable de obtención de los colaboradores, Dado que el grado de significación hallado es equivalente a 0,00, es decir, inferior a 0,05, el 46% de los encuestados respondieron que se produce con regularidad y llegaron a determinar que tiene una positiva correlación algo fuerte. En consecuencia, aceptó la hipótesis 1 y refuto hipótesis cero. En consecuencia, demostró una similitud explicativa en la productividad laboral y la gestión administrativa, que también resulta tener un verdadero grado de correspondencia ($r = 0,687$). (p. 24-25)

Según Rojas (2019), efectuó un trabajo: "Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el hospital de la DIRIS Villa El Salvador Lima Sur. 2019", determinó el vínculo que existe entre la modernización del gobierno y la administración en el sanatorio, según esos resultados son que la administración y la gestión administrativa están relacionadas con la modernización del gobierno, además de rechazar la hipótesis cero e hipótesis alternativas. Concluyendo que se cumple con el propósito general de la encuesta. (p. 29-39-62)

Según Mendoza y Ruiz (2019), desarrollo su proyecto de título: "Calidad de servicio y Mejora continua en el Fogón Criollo restaurant familiar - Chepén, 2019", estableció la correspondencia de encargo y la

productividad, como su resultado obtenido, el 67 % de los servidores públicos afirman que la gerencia debe ser regulada, y en términos de variables de productividad laboral, el 46 % de los encuestados son regulares. Concluyendo que se considera que si existe relación importante respecto a sus variables de estudios. (p. 14-20)

Según Santos (2019), en su proyecto titulado: “Satisfacción del usuario y su relación con la Calidad de servicio en la municipalidad distrital Tabaconas, 2019”, identificó la relación entre las variables en el distrito, debido a la baja satisfacción de los usuarios en 2019, sólo el 57,1% de los usuarios participó en la encuesta, mirando el rango, el 23,5% de la ayuda, está en el peor nivel y solo el 19,4% está brindando un buen nivel de ayuda. Concluyó que existe una hipótesis nula que indica la existencia de algún nivel de correlación. (p.6-29-31)

Se relaciona nuestro trabajo con estudios internacionales, para Balcazar (2020), en su artículo: “Gestión administrativa en hospitales de Cundinamarca de entidades sociales del estado E.S.E”, validó la gestión del Hospital E.S.E Cundinamarca (Unidad Social del Estado) y enfatizó que dicha gestión impacta positiva o negativamente, y obtuvo como resultado que el impacto de la aptitud de existencia de los honorarios y sus linajes, si bien está relacionada con la productividad y la aptitud de los servicios prestados por los clientes internos, afecta la productividad de terceros, en los que, por ejemplo, el gobierno de Cundinamarca y los usuarios de la clínica también están involucrados, concluyendo la existencia de algunas deficiencias en la administración.. (p. 140-159)

Para Bombón, Veloz y Jiménez (2021), realizó un artículo:” La gestión administrativa y su influencia financiera en el desarrollo empresarial”, analizó cómo influye las variables en el crecimiento de las organizaciones, donde desarrollaron un examen de la marca del encargo dependiente y mutualista en el progreso de las sociedades, brindando un marco teórico. Este estudio analizó los factores que sirven como marco de referencia y como su resultado se encontró que el asunto de transformación empresarial está influenciado por factores desfavorables que causan confusión dentro de la empresa y afectan aún más el desarrollo de la empresa. Concluyendo que

es una forma importante de resolver formalmente este problema, por lo que las empresas deben prestar atención al papel de la gestión. (p. 243-252-253).

Según Coque (2016), efectuó un trabajo: "Impacto en la rentabilidad y La gestión administrativa de la Ciudad de Ambato de la empresa Megamicro S.A", analizó las variables de acuerdo a sus impactos. Por lo tanto, como resultados obtuvo que la administración ha influido mucho, y concluyó que la renta de la sociedad era baja por la mala administración y aconsejó a los directivos que evalúen la administración existente, que realicen la verificación si es idónea para la administración de la empresa (p. 16-73-75)

Para Hidalgo y Baque (2023), efectuó un trabajo: "Gestión administrativa en la rentabilidad de la empresa montecuatorhats del cantón Montecristi", descubrió la coherencia entre gestión administrativa y rentabilidad de las ventas, como resultado, adquirió información de la empresa del cantón de Montecristi, relacionados con la gestión administrativa, donde realizaron diversas acciones que realizan los artesanos en la manufactura. de sombreros de paja toquilla, su gestión eficaz ha asegurado un mejor crecimiento del negocio a través de una buena asistencia a los clientes o usuarios, y concluyó que el propietario, personal empleado y operadores, son constantemente evaluados y capacitados. (p.59-77)

Según Marcillo (2020), en su estudio: "Satisfacción laboral y gestión administrativa de atención prehospitalaria en Babahoyo percibidas por personal en politraumatismo de ECU 911, Ecuador, 2020", estableció la correlación entre el paralelismo de encargo dependiente y la complacencia laboral observada entre los obreros, obtuvo como resultados de la encuesta con el ensayo de padrón, con una altura de reciprocidad de 0.443 y significancia binaria ($p < 0.01$), concluyendo que coexiste una disminución de reciprocidad de las versátiles gerenciales y la gusto profesional de percepciones de los trabajadores de vigilancia. (p. 17-26-40)

Para Ramírez y Nagua (2019), desarrolló una investigación: "Gestión administrativa de Babahoyo, Ecuador: Su Impacto, Perspectivas y

Realidades en el Desarrollo de las Instituciones de Gobierno Parroquial”, determinó las variables de acuerdo a su influencia en las parroquias, y sus resultados que ha desarrollado la administración inciden negativamente en el desarrollo corporativo de parroquias campestres. Las primordiales procedencias son: el inferior horizonte de elaboración de los encargados de ejecutar las obras, así como la escasa vigilancia fiada a la localidad y la mala intrepidez de sus reclamos, concluyendo que se necesitaba de una distribución organizacional conveniente. (p. 34-48-49)

Según Ramos (2020), en su tesis titulado: “Análisis de factores que afectan o mejoran la calidad del servicio del restaurante en Pancho Villa, Metrópoli de Santa Ana”, realizó una examinación a la situación actual del restaurant y nivelar los elementos que puedan afectar a la calidad de asistencia al cliente, como resultados obtuvo desarrollar estrategias que ayuden al restaurante a extender la eficacia del asistencia al cliente y concluyó que el restaurante goza de un alto nivel de aprobación por la eficacia del favor brindado. (p. 20-50-110)

Para Sánchez y Pulla (2019), plantearon su artículo titulado “Su incidencia en la productividad y la gestión administrativa de las microempresas ecuatorianas”, determinó la efectividad de los recursos que se encuentran disponibles y el uso de equipos dependientes; en el cual obtuvo como resultados la examinación de la investigación externa e interna, misiones, visiones, estrategias, programas y presupuestos, dado que apreciaba la asignación insignificante y baja de sus empleados. Concluyendo así que el tipo de modelo de gestión administrativa resolvería el problema del rendimiento, que lleva a cabo el seminario de Dipromax (p.1-8-12).

Según Ulloa (2019), el título de su tesis es: “Su impacto en el desempeño de la administración de Echeandía en el Provincia de Bolívar”, analizó el impacto del encargo dependiente como objetivo y sus resultados obtenidos se basan en la organización laboral de los asalariados gubernamentales de los municipios autónomos descentralizados de la provincia de Bolívar, concluyó que la administración fue incompleta por falta de experiencia, y por falla de programas de ejercicio apropiados para ayudar

a mejorar el desempeño, además que el personal tampoco cuenta con un sistema de incentivos eficaz. (p. 11-35-51)

Para Zambrano (2021), en su obra científica titulada: “Análisis del impacto y la gestión administrativa de la empresa pinturas Mundo color, Santo Domingo”, estudió terminológicamente este fenómeno debido a la mala práctica del área de montaje porque el procedimiento consiste en colocar un conjunto de individuos, sustancias, contextos, y hechos en una o más versátiles; además de demostrar las explicaciones resultantes, se puede establecer que los procesos y acciones relevantes fueron realizados por las funciones correspondientes de manera empírica y se concluye que es importante aumentar los recursos a seleccionar. La introducción de sistemas de control de la organización administrativa fortalecerá el sistema administrativo. (p. 11-51-88)

Bases Teóricas

Gestión Administrativa

Para REA (2020), define a la gestión que es el acto o posiblemente el trámite que en conjunto se va llevando a cabo para la solución de algún asunto, considerando que tiene que ir de acuerdo con el logro de los objetivos.

Según Rufino (2020), mencionan que administrar una organización por la gestión legítima de trabajos, energías y capitales se da de un conjunto de acciones. La cabida de fiscalizar y sistematizar las acciones y los diferentes índices dentro de la sociedad ayuda a informar dificultades y obtener los neutrales. Es decir, de carácter sistemático, realizando actividades siempre enfocadas a la obtención de objetivos mediante el ejercicio de las funciones de dirección tradicionales en el asunto de gestión.

Para Rodríguez y Choez (2022) manifiestan que el buen control administrativo se forma de una cooperación continua de acciones requeridas para hallar la inercia óptima de los recursos, los recursos siempre tienen características de escasez, se argumenta que las buenas decisiones influyen y organizan. Por el contrario, si no se realizan para un buen manejo de una

sociedad con el único fin de que tenga una evolución en la competitividad logrando una gran rentabilidad.

Planificación.

Chiavenato (2007) manifiesta que es la ocupación empleada que fija previamente cuales son los objetivos que corresponden obtener y que debe crear para obtenerlos.

En la planeación, referimos que son procedimientos que se dan con el fin de lograr definir buenos objetivos para un futuro, para lograr un desarrollo continuo en la sociedad.

Organización.

Szlaifsztein (2002) argumenta que forma parte de gestión la que predetermina qué objetivos corresponden lograr y qué se cargó crear para obtener esos objetivos. Es el proceso de determinar los objetivos a alcanzar en el futuro en beneficio de la empresa, formular estrategias para alcanzar esas metas y establecer los medios a través de programas. Todos los pasos necesarios están incluidos.

Dirección.

Terry (1986) argumenta que el liderazgo reside en conseguir que todos los órganos de un grupo alcancen sus metas de acuerdo con el fin que se desarrollen los procedimientos de manera correcta, siguiendo los planes y realizando una organización eficiente establecidos por el líder hacia su equipo de labor, enfocándose en su totalidad a realizar todas las tareas pendientes a lograr.

De lo anterior, se puede concluir que la gestión es un medio para controlar que un proceso se mueva en la dirección deseada. Interactúe directamente con las personas dentro de su organización usando una variedad de métodos, incluyendo la motivación y el liderazgo para lograr los planes organizacionales.

Control.

Robbins (1996) argumenta que el control logra precisar cómo el proceso de coordinar acciones para afirmar que las actividades se realicen efectivamente logrando cumplir el plan y se logre la corrección de desviaciones significativas.

En cuanto a la gestión, se infiere de estos autores que verifican que todo lo previsto se haga exactamente como se pretende, incluidas las modificaciones de forma que se pretenda proteger los objetivos.

Calidad de Servicio

Pizzo (2013) afirma que las organizaciones interpretan las insuficiencias y perspectivas de sus clientes, brindándoles así servicios accesibles, adecuados, flexibles, valiosos, útiles, oportunos, seguros y confiables, afirma haber adquirido el hábito de hacerlo y lo está practicando. Mayores ingresos y rentabilidad para una organización porque aún ante imprevistos y errores, ellos se sientan atendidos personalmente con conmemoración y eficacia y se asombran del valor que superan sus expectativas, garantizando ahorros en costos.

Varo (1994) afirma que la calidad se da en diversos aspectos de las actividades de una sociedad, tales como productos, servicios, procesos, sistemas de producción e impuesto de valores, o puede entenderse como una estereotipada de movimiento que impregna todo “negocio”, dijo. Cambiando el alcance y finalidad de sus funciones y controles hasta la actualidad, cuando la calidad se estructura como una prueba de control y gestión. Un modo adoptado por las grandes empresas. En cuanto al propósito básico de la calidad, argumenta que como ética industrial es reembolsar las escaseces del comprador, pero este es un concepto controvertido. Las necesidades se logran estudiar desde diferentes perspectivas de la economía, el marketing, la personalidad y la renta de la salud. no necesariamente coincide.

Calidad

Torres & Vásquez (2010) caracteriza la calidad como la gama de puntos de vista que supera la capacidad de creatividad del usuario, en el cuál cumplen con características y funciones de un producto, un servicio o un bien en particular, que en este caso no implica cubrir una necesidad en su totalidad, sino que cumpla con los estándares de lo que se quiere adquirir.

Además, tenemos que el cliente al seleccionar calidad siempre va a optar por seleccionar lo mejor, donde la percepción influye al momento de elegir, ya que analiza si cumple o no cumple con sus expectativas y adquirirla.

Servicio

Se define como cualquier acción o beneficio ofrecido por una parte a otra parte. No tienen importancia intrínseca y no confieren propiedad alguna. Se basa totalmente en el trabajo que se va a emplear u ofrecer a un usuario con utilidad (Philip, T, C, García, & Flores, 2011)

Actividad económica que se da con el fin de dar valor a una acción en beneficio a un cliente o usuario en momentos y en lugares específicos, la finalidad es que la acción recibida se otorgue con los conocimientos preparados para resolver alguna necesidad del contratante. (lovelock & Wirtz, 2009)

Según lo mencionado se puede definir que es un intermedio para conceder coste a los consumidores, se puede decir que es un valor agregado a ello lo cual facilita en resolver con conocimientos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

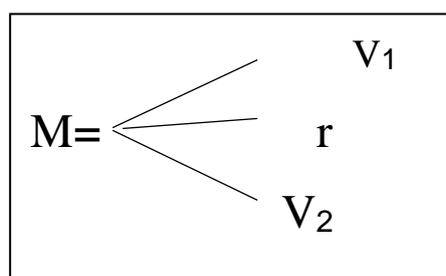
Aplicada porque, en esta indagación recopilamos datos y se prueban hipótesis para establecer el comportamiento y evaluar el grado de significación de las variables ofrecidas.

Utilizando y aplicando conocimientos de diversas teorías relacionadas con variables para encontrar soluciones a los problemas propuestos (Hernández & Fernández, 2014)

3.1.2. Diseño de investigación:

Además, los estudios deben utilizar un diseño transversal correlacional, descriptivo o no experimental (Arias & Covinos, 2021). Los datos son transversales porque se recopilaron en puntos de tiempo específicos, son observacionales, dan cuenta del resultado de las variables y no están controlados por el investigador No experimental, y porque el comportamiento entre los dos ha determinado las variables, hubo una correlación (Hernández & Fernández, 2014)

El diseño será el siguiente:



Donde:

M : Muestra de estudio

V1: Gestión Administrativa

V2: Calidad de servicio

r : Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Independiente: Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:**

Se dan los procesos de administración elementales, en el cual está a cargo un personal preparado y competente para asumir este cargo de supervisión, tomando en cuenta la eficiencia y eficacia de sus colaboradores capacitados en dar una correcta información a los usuarios, es importante tener en cuenta que la planificación es un proceso que identifica prioridades; la organización servirá como la estructura de efectuar; la dirección indica la labor que se va a emplear y por último el control que permite ejecutar (Peralta y Horna, 2023).

- **Definición operacional:**

Se define que es sumamente importante debido a que sirve como fundamento y fuerza del avance empresarial, tecnológico, social y económico. (Baque & Hidalgo, 2022). Esto le ayudará a obtener el proceso de gestión correcto. Porque sin tomar las decisiones correctas, las empresas no serán estables en el mercado. Se pueden realizar mediciones en tanta a estas dimensiones.

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control.

- **Indicadores:**

Como indicadores que pueden medir las dimensiones de nuestra variable Gestión administrativa tenemos:

- ✓ Planeación: Misión, visión, objetivos, estrategias, políticas.
- ✓ Organización: División de trabajo, coordinación, organigrama.
- ✓ Dirección: Comunicación, liderazgo, equipos de trabajo, motivación, clima y cultura organizacional.
- ✓ Control: Seguimiento, monitoreo, metas, resultados, medidas correctivas.

- **Escala de medición:** Ordinal

Dependiente: Calidad de servicio

- **Definición conceptual:**

Comportamiento o hábito que una empresa u organización practica y desarrolla en un entorno de solución de necesidades de los clientes, por lo tanto, el contenido brindado debe ser accesible, veloz y eficiente, en el cuál cumpla las expectativas del contratador, Debido a que para ofrecer un servicio se tiene que tener la consideración de que sea seguro y confiable, ya que esto servirá como recomendación para otros usuarios. (López Parra, 2013) indicó, que de esa manera para cumplir con los estándares de los usuarios.

- **Definición operacional:**

Se define como el nivel de evaluar la uniformidad y fiabilidad con los costes bajos, que se van adaptando a las falencias del mercado. Una de las formas de conseguir un producto es que este contenga todas las especificaciones, y además que este tenga un valor agregado que es una adecuada atención al cliente para bajar la variabilidad en los diseños de procesos que son productivos. El encargado de dar el producto tiene que contar con la información competente para que pueda comunicar al consumidor o cliente, esto dependerá del cliente si cumple sus estándares de compra. (Pineda, 2029)

Por lo cual, si medimos la calidad del servicio, debemos considerar aquellas dimensiones como:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elemento tangible

- **Indicadores:**

Como indicadores para poder medir estas dimensiones en nuestra variable calidad de servicio tenemos.

- ✓ **Fiabilidad:** Interés en solucionar problemas, interés en la resolución del problema, cumplimiento, eficacia, satisfacción.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** Rapidez de servicio, informar al cliente, trabajadores preparados.
- ✓ **Seguridad:** La cortesía y amabilidad, conocimiento para responder, inspira confianza, seguridad de servicio.
- ✓ **Empatía:** Horario de atención conveniente, comprensión, atención individualizada al cliente, comprender las necesidades del cliente.
- ✓ **Elemento tangible:** Personal, equipos, instalaciones físicas, materiales de comunicación.

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Fidias (2012) define: La investigación puede ser amplia, pero está limitada por los objetivos y temas del estudio. Una población es un grupo de componentes con determinadas peculiaridades y puede ser finita o infinita. Para este estudio, la población estuvo conformado por los habitantes que van a realizar sus trámites en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023.

3.3.2. Muestra:

Para Hernández & Collado (2014) Por definición, es una pequeña parte de la población en lo cual se recopila, refina y limita información. Dado que la población de estudio es ilimitada, se utilizó una fórmula recursiva para calcular el volumen de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Confiabilidad al 95%

P = Probabilidad que ocurra el suceso esperado

q = Complemento de "p".

e = Margen de error

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(0.05)^2}$$

$$n = 385$$

Se realizó la fórmula de recurrencia para identificar el tamaño de muestra, lo cual se obtuvo como resultado que nuestra muestra de estudio se conformó por 385 usuario que realiza trámites en la municipalidad distrital de Santiago de Cao.

3.3.3. Muestreo:

Según Velásquez (2018) es la selección aleatoria que se da de grupos o conglomeraciones que pueden ser pequeñas. A partir de esto se realizó el muestreo aleatorio simple. Población desconocida.

3.3.4. Unidad de análisis:

Está integrado por un usuario que realiza trámites en la Municipalidad Distrito de Santiago de Cao.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos:

Conducen a verificar la problemática planteada. Las técnicas a utilizar dependen de cada tipo de investigación y cada método establece el equipo o herramientas utilizadas en la investigación (Behar, 2008, p.55)

El enfoque a utilizar fue la técnica de encuesta. Para abordar los objetivos del estudio, se elaboraron preguntas con el propósito de recabar información (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagomez, 2014, p.136).

Instrumento de recolección de datos:

Son materiales aplicados a poblaciones y/o muestras que posibilitan fines de investigación y el desarrollo de ciencias y métodos (Arias, 2021).

Se empleó el cuestionario como herramienta para recopilar datos exhaustivos sobre las dos variables. En este cuestionario para la primera variable hay cuatro dimensiones administrativas y para la segunda variable hay cinco dimensiones.

Validez:

El cuestionario fue aprobado por evaluaciones de maestros, se identificaron capacitados concedores del tema investigado. Para este trabajo de investigación fueron tres profesionales los cuales comprobaron la validez del cuestionario y tres expertos verificaron la ficha técnica. A través de las revisiones, los expertos brindaron sus valiosas opiniones y sugerencias para mejorar los instrumentos.

Confiabilidad:

Se utilizó para medir la magnitud de fiabilidad en nuestro cuestionario, la técnica Alfa de Cronbach y con base en los resultados obtenidos nos arrojó un valor de 0.857 para Gestión administrativa y un resultado de 0.813 Calidad de servicio. Comenzando de aquello

pudimos adquirir una considerable validez de criterio para el instrumento de recogida de datos.

3.5. Procedimientos

Montoya (2009) define como una serie de trámites para obtener información. El procedimiento utilizado es el siguiente: Partiendo del problema general, elaboramos un marco teórico teniendo en cuenta los antecedentes de la encuesta y los autores principales. Después, pedimos permiso para llevar a cabo la investigación. Por último, se pasará a que se procese sobre las variables de estudiar. Los datos recopilados se analizaron mediante software, se procesaron en Excel y SPSS25, se presentaron como resultados y se extrajeron conclusiones apropiadas según los objetivos originalmente formulados.

3.6. Método de análisis de datos

Según Arias (2012), Su objetivo es esbozar los diversos procesos que se aplicarán a los datos que se obtengan, incluida la codificación cuando sea necesario, el registro, la tabulación y la clasificación. En este estudio se emplearon estadísticas descriptivas como tablas, gráficos y medidas de dispersión.

Para analizar los datos se utilizaron programas informáticos como SPSS 25 y MS Excel. Asimismo, se elaboraron tablas básicas de frecuencias relativas y absolutas a partir del análisis de datos realizado con el software Excel. A la luz de los objetivos originales del estudio, se realizó un análisis inferencial utilizando el software SPSS 25 y la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si la información de la muestra se distribuye normalmente. Esto sirvió para ilustrar la comprobación de las hipótesis y la aplicación e interpretación de los métodos estadísticos correspondientes.

3.7. Aspectos éticos

El Gerente Municipal (alcalde), quien estaba al tanto de que los escritores realizaban su investigación cerca de la municipalidad distrital de Santiago de Cao, dio su conocimiento y aprobación para este trabajo. Teniendo en cuenta que también se adhiere al código ético de investigación de la universidad en particular la “RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0470-2022/UCV CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, en cuanto a los antecedentes, se presentan en base a sus resultados sin modificación de los trabajos citados, y se da crédito a los autores utilizando normas APA.

En la misma línea, el trabajo se ha entregado sistemáticamente a través de Turnintin para garantizar que se siguen las normas de las buenas prácticas de investigación y que ésta es de alto calibre. Estas directrices éticas dirigirán los procedimientos utilizados para garantizar la exactitud y sinceridad de la evolución y los resultados de los participantes, así como la independencia, integridad y fiabilidad de sus identidades:

Autonomía: Las personas encuestadas son libres de decidir si participan o no en cualquier momento.

Para que quede claro, la finalidad de la investigación es mejorar los beneficios de los participantes.

Equidad: Todos los participantes en el estudio tienen la garantía de recibir el mejor tratamiento posible mientras dure el estudio, sin excepción.

IV. RESULTADOS:

Las siguientes tablas muestran los hallazgos de la tramitación de los datos recaudados utilizando la muestra.

4.1. Resultado Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – 2023.

Tabla 1.

Correlación de Spearman entre Planeación y Calidad de Servicio

			Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1.000	0.357**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	385	385
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0.357**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	385	385

Nota: Datos extraídos del instrumento de investigación mediante SPSS versión 25

Interpretación:

Los resultados muestran que la asociación de Spearman en la planificación y calidad de servicio es 0,357**, lo que nos dice que tiene un grado de significancia bilateral de 0,000 y una correlación débil, por debajo del nivel previsto ($p < 0,05$) en la Tabla 1.

Como resultado, podemos extraer la conclusión de que existe una escasa correlación entre planificación y calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023, lo que nos lleva a admitir la hipótesis de investigación (HI) y rechazar la hipótesis nula (H0).

4.2. Resultado Objetivo específico 2

Determinar la relación entre organización y calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – 2023.

Tabla 2.

Correlación de Spearman entre Organización y Calidad de Servicio

			Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1.000	0.420**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		385	385
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0.420**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
	N		385	385

Nota: Datos extraídos del instrumento de investigación mediante SPSS versión 25

Interpretación:

La organización y calidad de servicio tienen una correlación de Spearman 0,420**, concordando que hay una relación regular y un grado de significación 0,000 (bilateral) por debajo del nivel esperado ($p < 0,05$), según los datos de la Tabla 2.

Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1). Así mismo, podemos concluir que, en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023, existe una correlación significativa entre la organización y la calidad del servicio en el área de atención al cliente.

4.3. Resultado Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – 2023.

Tabla 3.

Correlación de Spearman entre Dirección y Calidad de Servicio

			Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	0.555**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		385	385
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.555**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
	N	385	385	

Nota: Información adquirida del instrumento de investigación SPSS Versión.25

Interpretación:

La dirección y calidad de servicio nos muestran correlación regular con un grado de significación 0,000 (bilateral) inferior al nivel deseado ($p < 0,05$), en efecto por la Tabla 3. El Rho Spearman es de 0,555** así lo indica.

En consecuencia, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1). Entonces concluimos que, en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023, existe una fuerte relación entre dirección y calidad de servicio en el área de atención al cliente.

4.4. Resultado Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - 2023.

Tabla 4.

Correlación de Spearman entre Control y Calidad de Servicio

			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	0.421**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	385	385
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.421**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	385	385

Nota: La información se obtuvo de herramienta de indagación, SPSS Versión.25

Interpretación:

Según lo adquirido de la Tabla 4, se indica que el porcentaje de correlación rho de Spearman es de 0.421**, nos dice que existe una correlación regular con un grado de relevancia 0.000 (bilateral), el cual es inferior al nivel deseado ($p < 0,05$), en el control y calidad de servicio.

Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1). Es así que podemos estar seguros que existe una relación considerable entre el control y calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrito de Santiago de Cao - 2023.

4.5. Resultado Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – 2023.

Tabla 5.

Correlación de Spearman entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	0.655**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	385	385
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0.655**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	385	385

Nota: Evidencias conseguidas de SPSS Versión.25 medio de investigación

Interpretación:

Los resultados del Cuadro 5 muestran que el coeficiente de correlación de Spearman entre Gestión administrativa y calidad de servicio es 0.655**, lo que nos señala que el nivel de correlación es muy alto, y la magnitud de importancia es 0.000 (bilateral), el cual es menor que el nivel esperado ($p < 0,05$).

Por tal motivo, se aceptó la hipótesis de investigación (HI) y se rechazó la hipótesis nula (H0). Es así que en el Distrito de Santiago de Cao – 2023 podemos concluir que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el ámbito de la atención al cliente. La relación es fuerte y directa ($p = 0,655$), lo que significa que cuanto más grande es la administración, mayor es la calidad del servicio.

V. DISCUSIÓN:

Luego de la implementación de SPSS V25, al analizar los resultados obtenidos al realizar una encuesta, aparecieron los datos estadísticos de la encuesta con el siguiente título: Gestión Administrativa y Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023, Según el problema planteado y los propósitos establecidos, se discutirá y se compararán las teorías:

Primero: El objetivo específico propuesto fue determinar la relación entre planificación y calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – 2023, el resultado de correlación es 0,357**, lo que indica correlación baja.

Los resultados adquiridos son similares a Marcillo (2020), en su estudio titulado: Satisfacción laboral y gestión administrativa de atención prehospitalaria en Babahoyo percibidas por personal en politraumatismo de ECU 911, Ecuador, 2020, determinando que existe un grado de correlación regular de 0.443, entre la planificación y satisfacción laboral en Babahoyo de ECU 911.

Chiavenato (2007) manifiesta que es la ocupación empleada que fija previamente cuales son los objetivos que corresponden obtener y que debe crear para obtenerlos, en la planeación, referimos que son procedimientos que se dan con el fin de lograr definir buenos objetivos para un futuro, para lograr un desarrollo continuo en la sociedad.

Puede muy bien afirmarse que la naturaleza de las expansiones de la planificación se alinea con el grado de organización. Esto demuestra que los dos factores se desplazan en un curso similar, y en caso de que ocurriera lo contrario, los dos factores disminuirían a causa de la ejecución. Asimismo, la presencia de dos indicadores demuestra una conexión profundamente enorme con un grado de certeza cercano al 99%, demostrando que se puede confiar en la precisión de este resultado.

Segundo: El objetivo específico propuesto fue: Determinar la relación entre organización y calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – 2023, nos dio un resultado de 0,420**, indicando correlación regularmente positiva.

Los resultados del estudio son similares a los de Sánchez (2020) en su investigación titulada: Calidad de servicio y Gestión administrativa en la Municipalidad de Trujillo de la Gerencia de Desarrollo Urbano, 2019 concluyendo entre la dimensión organización y las variables de estudio, obtuvo una correlación positiva regular de 0.478 en la Municipalidad de Trujillo.

Szlaifsztein (2002) indica que forma parte de gestión la que predetermina qué objetivos corresponden lograr y qué se cargó crear para obtener esos objetivos. Es el proceso de determinar los objetivos a alcanzar en el futuro en beneficio de la empresa, formular estrategias para alcanzar esas metas y establecer los medios a través de programas. Todos los pasos necesarios están incluidos.

En consecuencia, ambas variables experimentan los mismos cambios a medida que una organización crece en tamaño y en calidad de servicio; por el contrario, cuando ocurre lo contrario, ambas variables se utilizarán con menor frecuencia. Además, los dos asteriscos de la imagen indican una correlación altamente significativa con un grado de confianza del 99%, indicando que se ha alcanzado una fiabilidad de precisión.

Tercero: El objetivo específico propuesto fue: Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – 2023, resultando una correlación de 0,555** con una correlación positiva regular.

Los resultados de investigación coinciden con la investigación de Azabache (2020), quien realizó el estudio titulado: Servicio de Calidad en la municipalidad distrital de Laredo y Gestión administrativa en el área de registros civiles 2020, confirmando que la relación es intensa entre la dimensión dirección, que reciben los contribuyentes de la municipalidad de Laredo y la calidad de servicio, por haberse encontrado una correlación alta entre ambas variables de 0.728.

Según Terry (1986) argumenta que el liderazgo reside en conseguir que todos los órganos de un grupo alcancen sus metas de acuerdo con el fin que se desarrollen los procedimientos de manera correcta, siguiendo los planes y realizando una organización eficiente establecidos por el líder hacia

su equipo de labor, enfocándose en su totalidad a realizar todas las tareas pendientes a lograr.

En consecuencia, las mejoras en la dirección van acompañadas de mejoras en la calidad del servicio, lo que afecta a ambas variables. Por otra parte, ambas variables disminuirán si ocurre lo contrario. Además, la presencia de dos asteriscos indica una correlación altamente significativa con un nivel de confianza del 99%, lo que nos muestra que se puede confiar en la exactitud de este resultado.

Cuarto: El objetivo específico fue determinar la relación entre la dimensión control y la variable dependiente calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – 2023, se obtuvo como resultado una correlación de 0,421** mostrando una correlación positiva regular.

Los resultados conseguidos son similares a los de Flores y Saavedra (2020), en su trabajo de investigación: Servicio de Calidad en la Municipalidad de Chepén y Gestión administrativa 2019, con una correlación alta de 0.750, dado que la significancia fue menor al 0,05%, aceptando la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula.

Robbins (1996) argumenta que el control logra precisar cómo el proceso de coordinar acciones para afirmar que las actividades se realicen efectivamente logrando cumplir el plan y se logre la corrección de desviaciones significativas.

Así, si la calidad del servicio aumenta a la par que el control, indica que las variables también experimentan cambios similares; por el contrario, si ocurre lo contrario, ambas variables experimentarán una disminución en su aplicación. Además, los dos asteriscos indican una correlación altamente significativa con un nivel de confianza del 99%, sugiriendo un alto grado de fiabilidad de la precisión de este resultado.

Quinto: En referencia al objetivo general, Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – 2023, con un coeficiente de correlación 0.655**, indicando relación alta.

Estos resultados se parecen al estudio realizado por Angulo (2020), en su tesis titulado: Calidad de servicio y Gestión administrativa en la Municipalidad – Pacasmayo 2019, por lo cual concluyó correlación muy alta de 0.895, en las dos variables de estudio. Valores que indican una relación muy intensa.

Baque & Hidalgo (2022), Manifiesta que gestión administrativa es un componente esencial de la administración, un elemento vinculante y sistémico que ha sido la columna vertebral en el ámbito de la economía, la tecnología y socialmente del desarrollo de una empresa, especialmente en las últimas décadas. En consecuencia, gestión administrativa permite a las empresas cumplir sus metas y objetivos a tiempo, con eficacia y eficiencia y, en última instancia, aumenta la satisfacción de los ciudadanos.

Esto indica que dichas variables cambian. Es decir, cuando se implementa una buena gestión, la calidad del servicio aumenta, y viceversa cuando la variación de las variables disminuye. De esta forma se puede evaluar la fiabilidad de lo que se puede obtener. Por lo que, significa que la correlación es muy significativa.

Se consideró el grado de gestión administrativa, es medio en 39.2% y alto en 60.8% lo que se refiere que los usuarios que realizan trámites indican que un 40% aproximadamente tendrían que mejorar en tanto a la gestión administrativa. Lo anterior se encuentra relacionado con Barrera (2018), quien pone de conocimiento que un 39% de administradores no se desarrollan adecuadamente en los gobiernos locales ya sea por ese motivo que la gestión administrativa podría estar ausente en un número de consideración.

Además, el nivel de calidad de servicio es medio en 20,3% y alto en el 79,7% de los casos. Así mismo podemos concluir que la institución satisface las necesidades de la población de Santiago de Cao en cuanto al calibre de los servicios prestados. En base a este resultado y a la afirmación de Alva (2019) de que esta variable se encuentra en un nivel significativo de 66,23%, podemos concluir que las personas atendidas se encuentran satisfechas con los servicios prestados por la institución.

VI. CONCLUSIONES:

Tras el análisis de datos los cuales fueron adquiridos, se obtuvo las presentes conclusiones de nuestro tema de investigación:

- 6.1.** En cuanto al objetivo específico uno, se concluyó correlación baja positiva con un Rho de Spearman ($r = 0,357^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$), por lo que se confirma con un 99% de confianza. Por ello, se puede concluir el cumplimiento de los objetivos y las hipótesis específicas del estudio.

Además, se concluye que se cumplieron el objetivo general y la hipótesis del estudio porque se demostró una correlación significativa entre la calidad del servicio y la planificación.

- 6.2.** Para el objetivo específico dos, se determina un Rho de Spearman: ($r = 0,420^{**}$, $p = 0,001 < 0,05$) mostrando correlación regular. Por ello, la correlación positiva se confirma con un 99% de confianza. Por lo tanto, se puede concluir el cumplimiento del objetivo y las hipótesis específicas de nuestra investigación.

Se concluyó que se cumplió con el objetivo general del estudio y la hipótesis general demostrando una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio.

- 6.3.** Por otro lado, para el objetivo específico tres, se determinó un Rho de Spearman: ($r = 0,555^{**}$, $p = 0,002 < 0,05$), mostrando correlación regular. Por tal motivo tiene una correlación positiva, con 99% de confianza.

Así mismo se concluyó, el cumplimiento de los objetivos y las hipótesis específicas del estudio, demostrando que existe relación significativa entre dirección y la calidad del servicio.

- 6.4.** Respecto al objetivo específico cuatro, según el Rho de Spearman ($r = 0,421^{**}$, $p = 0,001 < 0,05$). Determinando correlación positiva regular con un 99% de confianza.

Concluyendo de tal manera que se cumplió los objetivos y las hipótesis específicas del estudio, demostrando una relación significativa entre control y la calidad del servicio.

6.5. Respecto a nuestro objetivo general, se determinó por el coeficiente Rho Spearman ($r = 0,655^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). Mostrando alta correlación positiva, con un nivel de confianza del 99%.

Se concluyó que se cumplió el objetivo general del estudio y las hipótesis resultantes, encontrando una relación significativa entre la Gestión Administrativa y Calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES:

- 7.1.** Se recomienda al Administrador Municipal Distrital de Santiago de Cao que desarrolle medidas de control y seguimiento para cada actividad desarrollada en el plan estratégico y plan operativo, con el fin de cumplir cabalmente con los recursos asignados en el plazo establecido.

- 7.2.** Se exhorta a los empleados de la Administración Municipal de Santiago de Cao a brindar servicios de calidad adecuada para que todas las necesidades de la comunidad puedan ser atendidas en tiempo y forma, y a buscar siempre la satisfacción del usuario en cada intervención o asesoría que realicen.

- 7.3.** Se recomienda a la dirección del Municipio Distrital de Santiago de Cao fomentar y hacer seminarios de liderazgo y motivación para los empleados de la entidad, con el fin de intensificar esfuerzos de gestionar que traduzcan un mayor servicio de calidad para los usuarios en el desempeño de sus tareas cotidianas.

- 7.4.** Se alienta a la dirección de la empresa a implementar indicadores de gestión basándose en lo eficiente y eficaz en la administración para que estos se reflejen concretamente en los esfuerzos operativos anuales.

REFERENCIAS

- Amalia, A. M. (2020). "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE REGISTROS CIVILES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO, 2020". 18-47-115. Perú. Recuperado el 06 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/6.6-Gladyz%20Amalia%20Azabache%20Moreno%20De%20Diaz.pdf
- Angulo Rodríguez, M. A. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019. 4-17-29. Pacasmayo, Perú. Recuperado el 06 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/5.5-Angulo_RM-SD.pdf
- Arboleda, D. C. (2016). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la Ciudad de Ambato. 16-73-75-76. Ambato, Ecuador. Recuperado el 5 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/T3604M%20(1).pdf
- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (Primera ed.). (E. C. EIRL, Ed.) Arequipa, Peru. Recuperado el Miercoles de Mayo de 2023, de file:///C:/Users/user/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Baque Cantos, M. A., Cantos Figueroa, M. L., & Baque Parrales, S. M. (julio-diciembre de 2019). Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas. *Cienciamatria*, v(09), 623-628-632. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.3473538>
- Baque Sánchez , E. R., & Hidalgo Pazmiño, G. E. (10 de enero de 2023). Gestión administrativa en la rentabilidad de la empresa Montecudorharts of the Canton Montecristi. *Científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun*, 7(12), 59-77. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0274>

- Barrera Isuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua, M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. 138-142. Perú. Recuperado el 05 de mayo de 2023, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/gestion%20administrativa%20y%20acalidad%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/gestion%20administrativa%20y%20acalidad%20(1).pdf)
- Behar Rivero, D. (2008). METODOLOGIA de la INVESTIGACION. A. *Rubeira* , 55. Shalom. Recuperado el Sabado de Mayo de 2023, de file:///C:/Users/user/Downloads/Libro_metodologia_investigacion_Behar_1.pdf
- Brache Mendoza, J. J., & Huaman Martinez, R. P. (2019). La gestión administrativa en función del proceso administrativo de la empresa Ediciones Libro Amigo E.I.R.L. Perú -2019. 45-53-74. Perú. Recuperado el 05 de mayo de 2023, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Brache%20Mendoza,%20Johnny%20Jancarlo-Huaman%20Martinez,%20Roxana%20Patricia%20\(parcial\)%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Brache%20Mendoza,%20Johnny%20Jancarlo-Huaman%20Martinez,%20Roxana%20Patricia%20(parcial)%20(2).pdf)
- Castillo Pineda, L. (Noviembre de 2029). El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo. Bogota D.C, Colombia. Recuperado el Viernes de Mayo de 2023, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chumpitazi, E. A. (2019). "GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA DEPARTAMENTO DE CUSCO, 2019". 73. CUSCO. Recuperado el DOMINGO de ABRIL de 2023, de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Colindres, V. B. (agosto de 2020). Análisis de los factores que afectan o mejoran la calidad de servicio al cliente en el restaurant pancho's villa en la ciudad de Santa Ana. Santa Ana, El Salvador. Recuperado el 04 de mayo de 2023, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/T3604M%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/T3604M%20(1).pdf)

- Culque Puerta, E., & Cruz Latorre, M. (2020). La gestión administrativa y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020. 6-17-29. Perú. Recuperado el 05 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Culque_PE-Cruz_LM-SD.pdf
- Daza, A. M. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E. hospitales de Cundinamarca. *Lúmina* 21, 140-159. doi:https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3444
- Fidias G., A. (Julio de 2012). EL PROYECTO DE LA INVESTIGACION Introducción a la metodología científica. *Sexta*, 81. Venezuela: Episteme. Recuperado el 01 de Junio de 2023, de https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf
- Fiorella, S. R. (2019). Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019. 18-40-46. Trujillo, Perú. Recuperado el 06 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/3.3-S%C3%A1nchez_RJF-SD.pdf
- Flores Puestas, D. K., & Saavedra Castañeda, M. J. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. 12-23-34. Perú. Recuperado el 5 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1.1-B_Flores_PDK-Saavedra_CMYJ_SD%20(1).pdf
- Giovanna, T. V. (2014). "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE, EN EL COLEGIO QUÍMICO FARMACÉUTICO DE LA LIBERTAD - TRUJILLO". 11-33-154. Trujillo, Perú. Recuperado el 6 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/8.8-tiradovega_karen.pdf
- Glenda, A. Q. (2019). "Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la unidad de referencias y contrarreferencias del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad – EsSalud 2019. 20-

29-46. Perú. Recuperado el 06 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/10.10-Alva_QNG-SD.pdf

Guerra, S. R. (2020). "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, MAYNAS, LORETO" AÑO 2020. 42. Iquitos, Perú. doi:file:///D:/10%C2%B0%20CICLO/TESIS%20SHIRLEY%20ROJAS%20GUERRA%202020.pdf

Hernandez Sampieri, R., & Fernandez Collado, C. (s.f.). Metodología de la investigación. Sexta, 173. (elosopanda.com, Ed.) Mexico: McGrawHill. Recuperado el Jueves de Junio de 2023, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huaccha Malca, J. M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de UGEL Chepén, 2020". La Libertad, Chepén, Perú. Recuperado el 05 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2.2-Huaccha_MJM-SD.pdf

Ipenza Barrientos, W. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022. 11-15-26. Trujillo, Perú. Recuperado el 06 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/7.7-Ipenza_BW-SD.pdf

Jhony, A. A. (2020). Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020. (34-46). Lamas, Perú. Recuperado el 5 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Alegria_AJ-SD%20(1).pdf

León Cachay, J. D. (2020). Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. 24-25. Perú. Recuperado el 05 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Le%C3%B3n_CJD-SD%20(1).pdf

López Parra, M. (30 de Julio de 2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE. (M. E. Parra, Ed.) Mexico: ITSON. Recuperado el

Jueves de Mayo de 2023, de
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

LOVELOCK, C., & Wirtz, J. (2009). *MARKETING DE SERVICIOS PERSONAL, TECNOLOGIA Y ESTRATEGIA. Sexta.* (L. E. Ayala, Trad.) Mexico: Pearson Prentice Hall. Recuperado el Jueves de Mayo de 2023, de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>

Mendoza Urbina, M. d., & Ruiz Medina, V. R. (2019). Mejora continua y calidad de servicio en el restaurant. 14-20. Chepén, Perú. Recuperado el 05 de mayo de 2023, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/B_Mendoza_UMC-Ruiz_MVR-SD%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/B_Mendoza_UMC-Ruiz_MVR-SD%20(1).pdf)

Montes de Oca Sánchez, J. E., & Pulla Ochoa, C. A. (20 de Diciembre de 2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 103(Edición Especial), págs. 1-8-12. Recuperado el 03 de Mayo de 2023, de <file:///D:/10%C2%B0%20CICLO/TESIS/INTERNACIONALES/1191-Texto%20del%20art%C3%ADculo-125-1-10-20200310.pdf>

Noblecilla Alburqueque, M. E. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima. 28-41. Lima, Perú. Recuperado el 5 de mayo de 2023, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Noblecilla_AME-SD%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Noblecilla_AME-SD%20(1).pdf)

Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramirez, E., & Villagomez Paucar, A. (2014). Metodología de la Investigacion Cuantitativa - Cualitativa y Redaccion de la tesis. *Cuarta*, 136. (E. d. U, Ed.) Bogota: FreeLibros. Recuperado el Sabado de Mayo de 2023, de <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaccioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>

Panduro Ismiño, L. (2021). Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas - Loreto 2021. (47-55). Loreto, Yurimaguas, Perú. Recuperado el 05 de mayo de 2023, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Panduro_IL-SD%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Panduro_IL-SD%20(2).pdf)

Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (27 de Octubre de 2022). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *scielo*, 47, 663-675. Recuperado el 9 de Mayo de 2023, de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442023000100663&lang=es

Philip Kotler, T. Bowen, J., C. Makens, J., García de Madariaga, J., & Flores Zamora, J. (2011). Marketing turístico. *Quinta*. Madrid: Pearso. Recuperado el Jueves de Mayo de 2023, de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/80-marketing-turistico-kotler.pdf>

Porras Velasquez, A. (s.f.). Tipos de muestreo. *Diplomado en analisis de informacion Geospacial*. Mexico. Recuperado el Viernes de Junio de 2023, de <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>

Rossana, R. C. (2019). Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el hospital Villa El Salvador de la DIRIS Lima Sur. 2019. 29-39-62. Lima Sur, Perú. Recuperado el 5 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Rojas_CER..pdf

Torres, M., & Vasquez, C. (15 de Mayo de 2010). La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 4, 26. Recuperado el Jueves de Mayo de 2023, de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaCalidad-6505356.pdf>

- Ullo, J. A. (setiembre de 2019). Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Gad. Municipal del cantón Echeandía, Provincia de Bolívar. 11-35-51. Bolívar, Ecuador. Recuperado el 05 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/PI-UTB-FAFI-ING.COM-000001%20(1).pdf
- Valdivieso Ciudad, L. A. (2021). La gestión administrativa y la calidad de servicio en el Seguro Integral de Salud, La Libertad, 2021. 6-26-38. Trujillo, Perú. Recuperado el 06 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/4.4-Valdiviezo_CLA-SD.pdf
- Valle Bombón, J. S., Veloz Vasco, J. R., & Jimenez Zavala, J. D. (2021). La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial. *FIPCAEC*, 6(4), 243-252-253. doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i4.480>
- Valverde Reyes, M. J. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de La Libertad, 2022. 16-22-37. Perú. Recuperado el 6 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/9.9-Valverde_RMJ%20-%20SD.pdf
- Vera, G. A. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020. (26-40). Ecuador. Recuperado el 5 de mayo de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/MARCILLO_VGA%20-%20SD%20(2).pdf
- Villegas, D. S. (2022). "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JUAN DE CUTERVO". 19. LIMA. doi:https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10351/sanchez_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zambrano Cedeño, J. P., & Concha Ramírez, J. A. (abril de 2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Polo del Conocimiento*, 6(4). doi:10.23857/pc.v6i4.2607

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala	Instrumento
Variable Independiente Gestión Administrativa	Se define la gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, que han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial en las últimas décadas. (Baque & Hidalgo, 2022)	La gestión administrativa está a cargo de la persona directora general, quien supervisa las operaciones de la organización para asegurar que los recursos se utilicen adecuadamente y la información fluya de manera eficiente. Es un proceso que incluye cuatro funciones básicas: planificación, organización, dirección y control. (Peralta y Horna, 2022)	Planeación	-Misión -Visión -Objetivos -Estrategias -Políticas	Ordinal	Cuestionario
			Organización	-División de trabajo -Coordinación -Organigrama	Ordinal	Cuestionario
			Dirección	-Comunicación -Liderazgo -Equipos de trabajo -Motivación -Clima y cultura organizacional	Ordinal	Cuestionario
			Control	-Seguimiento -Monitoreo -Metas -Resultados -Medidas correctivas.	Ordinal	Cuestionario
Variable Dependiente	Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus	Se define la calidad de servicio como un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. Para alcanzar este objetivo	Fiabilidad	-Interés en solucionar problemas -Interés en la resolución del problema -Cumplimiento	Ordinal	Cuestionario

Calidad de Servicio	clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable. (López Parra, 2013)	el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos (Pineda, 2029). según la percepción que tenga el cliente del servicio, la medición puede ser por su fiabilidad, sensibilidad, seguridad, o elementos tangibles.		-Eficacia -Satisfacción		
			Capacidad de respuesta	-Rapidez de servicio -Informar al cliente -Trabajadores preparados	Ordinal	Cuestionario
			Seguridad	-La cortesía y amabilidad -Conocimiento para Responder -Inspira confianza -Seguridad de servicio.	Ordinal	Cuestionario
			Empatía	-Horario de atención conveniente -Comprensión -Atención individualizada al cliente -Comprender las necesidades del cliente.	Ordinal	Cuestionario
			Elemento tangible	-Personal -Equipos -Instalaciones físicas -Materiales de comunicación	Ordinal	Cuestionario

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
Generales		
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023	Existe relación positiva y significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023
Específicos		
¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023?	Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023	Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023
¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023?	Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023
¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023?	Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023	Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023
¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023?	Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023	Existe relación entre el control y la calidad de servicio en el área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023



Anexo 3: Consentimiento informado e instrumentos de recolección de datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

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

Título de la investigación: Gestión Administrativa y Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023

Investigadores: Rodriguez Sanchez, Willy Jean Marco

Rodriguez Trujillo, Ruth Yesenia

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión Administrativa y Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el área atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad distrital de Santiago de Cao.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el Distrito de Santiago de Cao, la entidad proporciona algunas carencias en distintas áreas administrativas, influenciando en el modo de atender, tales como el tiempo determinado para recibir la respuesta de los laboradores, demorándose en realizar la documentación correspondiente, como también se visualiza que la función en el reclutamiento del personal no se encuentra bien establecidas éticamente. Conforme se viene observando el problema principal, es que los ciudadanos se encuentran disgustados por la tardanza en las gestiones.

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 del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en la Municipalidad Santiago de Cao. 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 alcanzará 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 Rodriguez Sanchez, Willy Jean Marco email jrodriguezsa7@ucvvirtual.edu.pe Rodriguez Trujillo, Ruth Yesenia email rrodrigueztr29@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Pinglo Bazan, Miguel Elias email mpinglo@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre 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*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE ENCUESTA

TIEMPO DE DURACIÓN: 25 MINUTOS
INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

VARIABLE INDEPENDIENTE

1	2	3	4	5
<i>Totalmente desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni acuerdo ni desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

VARIABLE DEPENDIENTE

1	2	3	4	5
<i>Muy malo</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Aceptable</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>



V1. Gestión Administrativa				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	TOTALMENTE DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESCUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Planeación	Misión	1	¿Usted como usuario después de su atención, visualiza la misión de la Municipalidad pegado en la pared del establecimiento?					
	Visión	2	¿Usted como usuario después de su atención, visualiza la visión de la Municipalidad pegado en la pared del establecimiento?					
	Objetivos	3	¿Usted cree que los objetivos planteados de la Municipalidad, cubren las expectativas de acuerdo a las necesidades de la población?					
	Estrategias	4	¿Está de acuerdo que las estrategias planteadas por la Municipalidad, están orientadas al cumplimiento de sus objetivos?					
	Políticas	5	¿Usted cree que el personal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, cumplen las políticas de SST?					
Organización	División de trabajo	6	¿Usted cree que en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, realizan trabajo en equipo para cumplir con sus proyectos determinados?					
		7	¿Usted ha percibido que en la Municipalidad, delegan sus responsabilidades de trabajo para tener un mejor resultado en las actividades o festividades?					
	Coordinación	8	¿Usted ha percibido que existe una coordinación efectiva en las diferentes áreas de la Municipalidad?					
	Organigrama	9	¿Cree usted que en la Municipalidad se respeta la jerarquía respecto a la subordinación de jefe a subordinado?					
Dirección	Comunicación	10	¿Usted ha percibido que en la Municipalidad existe comunicación efectiva entre los altos funcionarios y los trabajadores de niveles inferiores?					
	Liderazgo	11	¿Cree usted que existe un líder dentro de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao?					
	Equipos de trabajo	12	¿Cree usted que existe la presencia de equipo de trabajo en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao?					
	Motivación	13	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad se sienten motivados?					
	Clima y cultura Organizacional	14	¿Cree usted que los trabajadores de la Municipalidad comparten sus expectativas, valores, ideas y conducta con sus compañeros de trabajo?					
Control	Seguimiento	15	¿Usted cree que se evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao?					
	Monitoreo	16	¿Considera usted que las tareas que realizan los trabajadores de la Municipalidad son supervisadas adecuadamente?					
	Metas	17	¿Cree usted que las gestiones de la Municipalidad están cumpliendo las metas de acuerdo a los proyectos establecidos?					
	Resultados	18	¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao evalúa los resultados organizacionales?					
	Medidas Correctivas	19	¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao corrige el desarrollo de sus procedimientos administrativos inadecuados?					



V2. Calidad de Servicio				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	MUY MALO	INSATISFECHO	ACEPTABLE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
Fiabilidad	Interés en solucionar problemas	20	¿Usted como usuario cree que en la Municipalidad muestran interés para solucionar los problemas que presentan las personas que son atendidas?					
	Interés en la resolución del problema	21	¿De existir algún problema, en la Municipalidad lo resuelve en forma inmediata?					
	Cumplimiento	22	¿Usted como usuario cree que el personal de la Municipalidad muestra el cumplimiento de acuerdo a las ordenanzas que ellos establecen?					
	Eficacia	23	¿Los documentos que tramita en la Municipalidad son respondidos de manera inmediata?					
	Satisfacción	24	¿El servicio que brinda la municipalidad, es satisfactorio y cumplen con sus perspectivas?					
Capacidad de Respuesta	Rapidez de servicio	25	¿El servicio que brinda la Municipalidad es eficiente y eficaz?					
	Informar al cliente	26	¿En la Municipalidad se orienta y se explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario?					
	Trabajadores preparados	27	¿En la Municipalidad tienen la capacidad para responder las consultas al usuario?					
Seguridad	La cortesía y amabilidad	28	¿El servicio que brinda la Municipalidad al usuario es cortés y amable?					
	Conocimiento para responder	29	¿En la Municipalidad dan conocimiento a los usuarios, cuando se dará la entrega de los documentos atendidos?					
	Inspira confianza	30	¿Usted como usuario, cree que en la municipalidad inspiran confianza para la buena atención?					
	Seguridad de servicio	31	¿En la Municipalidad los usuarios son atendidos de forma segura de acuerdo a sus respuestas para volver a consultar o pedir ayuda respecto a un trámite?					
Empatía	Horario de atención conveniente	32	¿El horario de atención de la Municipalidad permite una buena atención a los usuarios?					
	Comprensión	33	¿En la Municipalidad escuchan la necesidad de los usuarios amablemente?					
	Atención individualizada al cliente	34	¿En la Municipalidad atienden a los usuarios en forma individualizada para garantizar un servicio de satisfacción?					
	Comprender las necesidades del cliente	35	¿Usted como usuario cree que en la Municipalidad comprenden las necesidades o problemas de las personas que se atienden?					
	Personal	36	¿Usted como usuario cree que el personal de la Municipalidad atiende las consultas con amabilidad, respeto y paciencia?					
	Equipos	37	¿Respecto a los equipos de la Municipalidad usted cree que están en buen estado y son modernos?					
	Instalaciones físicas	38	¿Usted considera que la Municipalidad cuenta con espacios limpios y agradables para su atención?					
Elemento tangible	Materiales de comunicación	39	¿Los materiales que posee la institución (ficha de trámite, folletos, afiches y entre otros) son potencialmente visibles?					



Anexo 4: Fichas de validación

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Administrativa y Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS A. CEDRÓN MEDINA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	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:	Cuestionario en escala ordinal
Autores:	Rodriguez Sanchez Willy y Rodriguez Trujillo Ruth
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo y usuarios de la Municipalidad distrital de Santiago de Cao



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 04 dimensiones, de 18 indicadores y 19 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 20 indicadores y 20 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesta</p>
----------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Administrativa

Baque & Hidalgo (2022) Definen como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, que han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial en las últimas décadas.

- **Variable 2:** Calidad de Servicio

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Administrativa	Planeación	Chiavenato (2007) manifiesta que es la ocupación empleada que fija previamente cuales son los objetivos que corresponden obtener y que debe crear para obtenerlos.
	Organización	Koontz y Weihrich (1999) define la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional.
	Dirección	Terry (1986) argumenta que el liderazgo reside en conseguir que todos los órganos de un grupo alcancen sus metas de acuerdo con el fin que se desarrollen los procedimientos de manera correcta, siguiendo los planes y realizando una organización eficiente establecidos por el líder hacia su equipo de labor, enfocándose en su totalidad a realizar todas las tareas pendientes a lograr
	Control	Robbins (1996) argumenta que el control logra precisar cómo el proceso de coordinar acciones para afirmar que las actividades se lleven a cabo de acuerdo al plan y para corregir desviaciones significativas.
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Goetz y LeCompte (1988), señalan que la confiabilidad representa el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno.
	Capacidad de respuesta	Druker (1990) Capacidad de respuesta. La actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida.



	Seguridad	Foucault (2010), la seguridad es un concepto que nace junto al liberalismo, y se refiere a una forma de gobernar con el objetivo de garantizar que los individuos o la colectividad estén expuestos lo menos posible a los peligros lo que lleva a la implementación de procedimiento
	Empatía	Goleman (1995), La empatía es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales.
	Elemento tangible	Zeithaml y Col. (2009) definen como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad.

López Parra (2013) Manifiesta que es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable.



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

A continuación, le presento el cuestionario "Gestión Administrativa y Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023" elaborado por Rodriguez Sanchez Willy Jean Marco y Rodriguez Trujillo Ruth Yesenia en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohereencia	Rel eva nci a	Observaciones
Misión	1	4	4	4	
Visión	2	4	4	4	
Objetivos	3	4	4	4	
Estrategias	4	4	4	4	
Políticas	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohereencia	Rel eva nci a	Observaciones
División de Trabajo	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Coordinación	8	4	4	4	
Organigrama	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohereencia	Rel eva nci a	Observaciones
Comunicación	10	4	4	4	
Liderazgo	11	4	4	4	
Equipos de Trabajo	12	4	4	4	
Motivación	13	4	4	4	
Clima y Cultura Organizacional	14	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Seguimiento	15	4	4	4	
Monitoreo	16	4	4	4	
Metas	17	4	4	4	
Resultados	18	4	4	4	
Medidas Correctivas	19	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de Servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Interés en solucionar problemas	20	4	4	4	
Interés en la resolución del problema	21	4	4	4	
Cumplimiento	22	4	4	4	
Eficacia	23	4	4	4	
Satisfacción	24	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez de servicio	25	4	4	4	
Informar al cliente	26	4	4	4	
Trabajadores preparados	27	4	4	4	



- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
La cortesía y amabilidad	28	4	4	4	
Conocimiento para responder	29	4	4	4	
Inspira confianza	30	4	4	4	
Seguridad de servicio	31	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Horario de atención conveniente	32	4	4	4	
Comprensión	33	4	4	4	
Atención individualizada al cliente	34	4	4	4	
Comprender las necesidades del cliente	35	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elemento tangible

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Personal	36	4	4	4	
Equipos	37	4	4	4	
Instalaciones Físicas	38	4	4	4	
Materiales de comunicación	39	4	4	4	



.....

Mg. Carlos Cedrón Mrdina

DNI N° 18070929

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (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 "Gestión Administrativa y Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Hugo Manuel Cervantes Mendoza	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	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:	Cuestionario en escala ordinal
Autores:	Rodriguez Sanchez Willy y Rodriguez Trujillo Ruth
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo y usuarios de la Municipalidad distrital de Santiago de Cao



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 04 dimensiones, de 18 indicadores y 19 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 20 indicadores y 20 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesta</p>
----------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Administrativa

Baque & Hidalgo (2022) Definen como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, que han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial en las últimas décadas.

- **Variable 2:** Calidad de Servicio

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Administrativa	Planeación	Chiavenato (2007) manifiesta que es la ocupación empleada que fija previamente cuales son los objetivos que corresponden obtener y que debe crear para obtenerlos.
	Organización	Koontz y Weihrich (1999) define la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional.
	Dirección	Terry (1986) argumenta que el liderazgo reside en conseguir que todos los órganos de un grupo alcancen sus metas de acuerdo con el fin que se desarrollen los procedimientos de manera correcta, siguiendo los planes y realizando una organización eficiente establecidos por el líder hacia su equipo de labor, enfocándose en su totalidad a realizar todas las tareas pendientes a lograr
	Control	Robbins (1996) argumenta que el control logra precisar cómo el proceso de coordinar acciones para afirmar que las actividades se lleven a cabo de acuerdo al plan y para corregir desviaciones significativas.
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Goetz y LeCompte (1988), señalan que la confiabilidad representa el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno.
	Capacidad de respuesta	Druker (1990) Capacidad de respuesta. La actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida.
	Seguridad	Foucault (2010), la seguridad es un concepto que nace junto al liberalismo, y se refiere a una forma de gobernar con el objetivo de garantizar que los individuos o la



		colectividad estén expuestos lo menos posible a los peligros lo que lleva a la implementación de procedimiento
	Empatía	Goleman (1995), La empatía es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales.
	Elemento tangible	Zeithaml y Col. (2009) definen como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad.

López Parra (2013) Manifiesta que es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión Administrativa y Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023” elaborado por Rodríguez Sanchez Willy Jean Marco y Rodríguez Trujillo Ruth Yesenia en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
 <p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	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.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	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.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	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: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Misión	1	4	4	4	
Visión	2	4	4	4	
Objetivos	3	4	4	4	
Estrategias	4	4	4	4	
Políticas	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
División de Trabajo	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Coordinación	8	4	4	4	
Organigrama	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Comunicación	10	4	4	4	
Liderazgo	11	4	4	4	
Equipos de Trabajo	12	4	4	4	
Motivación	13	4	4	4	
Clima y Cultura Organizacional	14	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Seguimiento	15	4	4	4	
Monitoreo	16	4	4	4	
Metas	17	4	4	4	
Resultados	18	4	4	4	
Medidas Correctivas	19	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de Servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Interés en solucionar problemas	20	4	4	4	
Interés en la resolución del problema	21	4	4	4	
Cumplimiento	22	4	4	4	
Eficacia	23	4	4	4	
Satisfacción	24	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez de servicio	25	4	4	4	
Informar al cliente	26	4	4	4	
Trabajadores preparados	27	4	4	4	



- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
La cortesía y amabilidad	28	4	4	4	
Conocimiento para responder	29	4	4	4	
Inspira confianza	30	4	4	4	
Seguridad de servicio	31	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Horario de atención conveniente	32	4	4	4	
Comprensión	33	4	4	4	
Atención individualizada al cliente	34	4	4	4	
Comprender las necesidades del cliente	35	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elemento tangible

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Personal	36	4	4	4	
Equipos	37	4	4	4	
Instalaciones Físicas	38	4	4	4	
Materiales de comunicación	39	4	4	4	



.....
(Mg, Hugo Manuel Cervantes Mendoza)

DNI N° 41034487

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (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 "Gestión Administrativa y Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	José A. Guevara Ramírez	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	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:	Cuestionario en escala ordinal
Autores:	Rodriguez Sanchez Willy y Rodriguez Trujillo Ruth
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo y usuarios de la Municipalidad distrital de Santiago de Cao



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 04 dimensiones, de 18 indicadores y 19 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 20 indicadores y 20 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesta</p>
----------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Administrativa
Baque & Hidalgo (2022) Definen como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, que han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial en las últimas décadas.
- **Variable 2:** Calidad de Servicio

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Administrativa	Planeación	Chiavenato (2007) manifiesta que es la ocupación empleada que fija previamente cuales son los objetivos que corresponden obtener y que debe crear para obtenerlos.
	Organización	Koontz y Weihrich (1999) define la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional.
	Dirección	Terry (1986) argumenta que el liderazgo reside en conseguir que todos los órganos de un grupo alcancen sus metas de acuerdo con el fin que se desarrollen los procedimientos de manera correcta, siguiendo los planes y realizando una organización eficiente establecidos por el líder hacia su equipo de labor, enfocándose en su totalidad a realizar todas las tareas pendientes a lograr
	Control	Robbins (1996) argumenta que el control logra precisar cómo el proceso de coordinar acciones para afirmar que las actividades se lleven a cabo de acuerdo al plan y para corregir desviaciones significativas.
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Goetz y LeCompte (1988), señalan que la confiabilidad representa el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno.
	Capacidad de respuesta	Druker (1990) Capacidad de respuesta. La actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida.
	Seguridad	Foucault (2010), la seguridad es un concepto que nace junto al liberalismo, y se refiere a una forma de gobernar con el objetivo de garantizar que los individuos o la colectividad estén expuestos lo menos posible a los peligros lo que lleva a la implementación de procedimiento



	Empatía	Goleman (1995), La empatía es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales.
	Elemento tangible	Zeithaml y Col. (2009) definen como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad.

López Parra (2013) Manifiesta que es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión Administrativa y Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023” elaborado por Rodríguez Sanchez Willy Jean Marco y Rodríguez Trujillo Ruth Yesenia en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohereencia	Rel eva nci a	Observaciones
Misión	1	4	4	4	
Visión	2	4	4	4	
Objetivos	3	4	4	4	
Estrategias	4	4	4	4	
Políticas	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohereencia	Rel eva nci a	Observaciones
División de Trabajo	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Coordinación	8	4	4	4	
Organigrama	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohereencia	Rel eva nci a	Observaciones
Comunicación	10	4	4	4	
Liderazgo	11	4	4	4	
Equipos de Trabajo	12	4	4	4	
Motivación	13	4	4	4	
Clima y Cultura Organizacional	14	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Seguimiento	15	4	4	4	
Monitoreo	16	4	4	4	
Metas	17	4	4	4	
Resultados	18	4	4	4	
Medidas Correctivas	19	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de Servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Interés en solucionar problemas	20	4	4	4	
Interés en la resolución del problema	21	4	4	4	
Cumplimiento	22	4	4	4	
Eficacia	23	4	4	4	
Satisfacción	24	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez de servicio	25	4	4	4	
Informar al cliente	26	4	4	4	
Trabajadores preparados	27	4	4	4	



- Tercera dimensión: Seguridad

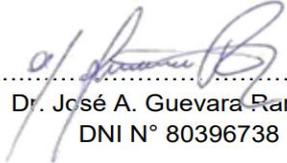
Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere nci a	Rel eva nci a	Observaciones
La cortesía y amabilidad	28	4	4	4	
Conocimiento para responder	29	4	4	4	
Inspira confianza	30	4	4	4	
Seguridad de servicio	31	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere nci a	Rel eva nci a	Observaciones
Horario de atención conveniente	32	4	4	4	
Comprensión	33	4	4	4	
Atención individualizada al cliente	34	4	4	4	
Comprender las necesidades del cliente	35	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elemento tangible

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere nci a	Rel eva nci a	Observaciones
Personal	36	4	4	4	
Equipos	37	4	4	4	
Instalaciones Físicas	38	4	4	4	
Materiales de comunicación	39	4	4	4	



Dr. José A. Guevara Ramírez
DNI N° 80396738

...

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (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 5: Determinación del tamaño de la muestra

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación nuestra población de estudio esta conformada por los usuarios que van a realizar sus trámites en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Confiabilidad al 95%

P = Probabilidad que ocurra el suceso esperado

q = Complemento de "p".

e = Margen de error

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(0.05)^2}$$

$$n = 385$$

Se realizó la fórmula de recurrencia para identificar el tamaño de muestra, lo cual se obtuvo como resultado que nuestra muestra de estudio se conformó por 385 usuarios que realizan trámites en la municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023.



Anexo 6: Determinación de la confiabilidad de los instrumentos

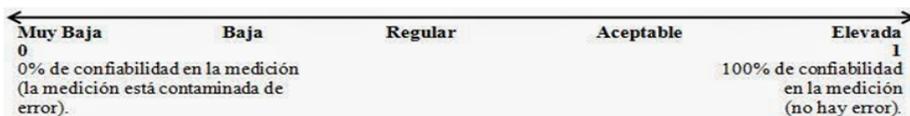
Confiabilidad Gestión Administrativa-Alfa de Cronbach

N° Encuestas Piloto	Preguntas/ítems																			Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	Sum fila (t)
1	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	3	2	4	3	2	4	3	5	75
2	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	2	4	1	2	3	2	4	66
3	5	5	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	2	4	1	2	2	2	4	64
4	4	4	3	5	5	3	5	3	1	5	3	5	5	4	1	3	2	1	5	67
5	4	4	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	2	4	3	2	2	2	3	60
6	5	5	4	3	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	1	2	5	3	5	76
7	4	4	3	3	3	3	5	3	1	5	3	4	3	4	3	2	2	3	3	61
8	5	5	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	3	4	3	2	3	3	4	70
9	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	5	5	3	4	5	3	2	3	4	74
10	5	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	2	4	3	2	3	3	5	72
11	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	5	3	3	5	3	2	3	2	3	65
12	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3	2	5	3	2	3	3	3	68
13	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	3	2	2	2	4	66
14	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	5	3	5	3	4	72
15	5	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	66
16	5	5	3	3	3	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	3	2	2	5	70
17	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	2	2	2	3	63
18	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3	5	3	2	2	3	4	66
19	5	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	5	3	4	3	2	2	3	3	72
20	5	5	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	4	3	2	2	3	5	68
21	4	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	3	3	3	68
22	5	5	3	5	3	4	4	4	3	3	5	3	3	5	3	3	2	3	4	70
23	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	3	71
24	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	68
25	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	4	2	3	2	2	3	59
26	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	3	3	58
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	58
28	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	58
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	51
30	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	48
31	4	4	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	3	2	2	3	3	3	55
32	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	53
33	4	4	4	3	1	3	3	4	1	5	3	3	2	4	1	2	3	2	3	55
34	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	57
35	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	51
36	5	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	59
37	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	56
38	4	3	3	3	2	3	3	3	1	4	3	3	2	3	1	3	2	2	3	51
39	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	1	2	49
40	5	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	52
41	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	56
42	5	5	3	3	2	3	3	3	1	1	5	5	2	3	3	2	1	2	3	55
43	5	4	3	4	2	4	3	3	1	4	4	2	2	3	2	2	2	3	3	56
44	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	58
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	53
46	4	4	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	52
47	5	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	51
48	4	4	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3	50
49	5	5	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	54
50	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	54
PROMEDIO	4.42	4.28	3.16	3.50	2.82	3.32	3.62	3.18	2.58	3.64	3.86	3.34	2.66	3.64	2.40	2.32	2.44	2.38	3.38	Varianza Total
DESV EST S _i	0.67	0.70	0.51	0.86	0.92	0.51	0.78	0.48	1.05	1.16	0.99	0.82	0.63	0.72	1.03	0.59	0.86	0.64	0.73	Columnas
VARIANZA por ítem	0.45	0.49	0.26	0.74	0.84	0.26	0.61	0.23	1.11	1.34	0.98	0.68	0.39	0.52	1.06	0.34	0.74	0.40	0.53	Varianzas total de ítems S _i ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S _i ²	11.99																			63.73

N° ítems: K= 19
Reemplazando:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α= 0.857





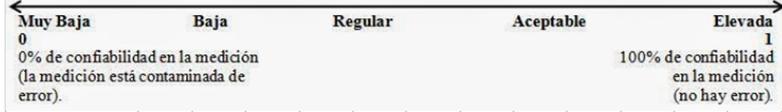
Confiabilidad Calidad de Servicio-Alfa de Cronbach

N° Encuestas Piloto	Preguntas/Ítems																				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Sum fila (t)
1	2	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	3	76
2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	66
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	1	3	3	65
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	72
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	65
6	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	70
7	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	69
8	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	70
9	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	74
10	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	82
11	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	74
12	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	82
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	66
14	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	60
15	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	3	78
16	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	67
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	64
19	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	78
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	66
21	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	61
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	68
23	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	58
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	75
25	2	2	2	2	3	2	3	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	2	3	68
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	48
27	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	62
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	66
29	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	5	3	3	5	3	3	72
30	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	73
31	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	5	83
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	66
33	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	74
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	69
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	67
36	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	80
37	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	68
38	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	72
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	66
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	68
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	66
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	67
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	3	67
44	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	3	69
45	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	3	5	3	3	77
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	62
47	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	69
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	67
49	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	73
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	66
PROMEDIO	2.82	2.84	2.90	3.12	3.18	3.28	3.38	3.52	3.58	3.96	3.96	3.96	3.98	3.50	4.00	3.42	3.42	3.54	3.28	3.20	Varianza Total
DESV EST S _i	0.48	0.47	0.51	0.75	0.75	0.81	0.78	0.89	0.84	0.70	0.70	0.81	0.74	0.79	0.76	0.70	0.70	1.13	0.73	0.57	Columnas
VARIANZA por ítem	0.23	0.22	0.26	0.56	0.56	0.65	0.61	0.79	0.70	0.49	0.49	0.65	0.55	0.62	0.57	0.49	0.49	1.27	0.53	0.33	Varianzas total de ítems S _r ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S _i ²	11.06																			48.63	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

N° ítems: K= 20
Reemplazando:

α= 0.813



**Anexo 7:****Tabla 6.**

Nivel de Gestión Administrativa del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gestión Administrativa Medio	151	39.2 %	39.2 %	39.2 %
	Gestión Administrativa Alto	234	60.8 %	60.8 %	100 %
	Total	385	100 %	100 %	

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios que realizan tramites en la municipalidad distrital de Santiago de Cao.

Tabla 7.

Nivel de Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Calidad de Servicio Medio	78	20.3	20.3	20.3
	Calidad de Servicio Alto	336	79.7	79.7	100
	Total	385	100	100	

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios que realizan tramites en la municipalidad distrital de Santiago de Cao.

Tabla 8.*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
Planeación	,109	385	,000
Organización	,156	385	,000
Dirección	,117	385	,000
Control	,094	385	,000
Gestión Administrativa	,091	385	,000
Fiabilidad	,124	385	,000
Capacidad de Respuesta	,129	385	,000
Seguridad	,132	385	,000
Empatía	,90	385	,000
Elemento Tangible	,127	385	,000
Calidad de Servicio	,054	385	,000

Elaboración: Los autores



Encuesta Gestión Administrativa

V1. Gestión Administrativa				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	1 TOTALMENTE DESACUERDO	2 EN DESACUERDO	3 NI ACUERDO NI DESACUERDO	4 DE ACUERDO	5 TOTALMENTE DE ACUERDO
Planeación	Misión	1	¿Usted como usuario después de su atención, visualiza la misión de la Municipalidad pegado en la pared del establecimiento?				X	
	Visión	2	¿Usted como usuario después de su atención, visualiza la visión de la Municipalidad pegado en la pared del establecimiento?				X	
	Objetivos	3	¿Usted cree que los objetivos planteados de la Municipalidad, cubren las expectativas de acuerdo a las necesidades de la población?				X	
	Estrategias	4	¿Está de acuerdo que las estrategias planteadas por la Municipalidad, están orientadas al cumplimiento de sus objetivos?					X
	Políticas	5	¿Usted cree que el personal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, cumplen las políticas de SST?			X		
Organización	División de trabajo	6	¿Usted cree que en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, realizan trabajo en equipo para cumplir con sus proyectos determinados?				X	
		7	¿Usted ha percibido que en la Municipalidad, delegan sus responsabilidades de trabajo para tener un mejor resultado en las actividades o festividades?					X
	Coordinación	8	¿Usted ha percibido que existe una coordinación efectiva en las diferentes áreas de la Municipalidad?				X	
	Organigrama	9	¿Cree usted que en la Municipalidad se respeta la jerarquía respecto a la subordinación de jefe a subordinado?			X		
Dirección	Comunicación	10	¿Usted ha percibido que en la Municipalidad existe comunicación efectiva entre los altos funcionarios y los trabajadores de niveles inferiores?				X	
	Liderazgo	11	¿Cree usted que existe un líder dentro de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao?			X		
	Equipos de trabajo	12	¿Cree usted que existe la presencia de equipo de trabajo en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao?					X
	Motivación	13	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad se sienten motivados?				X	
	Clima y cultura Organizacional	14	¿Cree usted que los trabajadores de la Municipalidad comparten sus expectativas, valores, ideas y conducta con sus compañeros de trabajo?					X
Control	Seguimiento	15	¿Usted cree que se evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao?				X	
	Monitoreo	16	¿Considera usted que las tareas que realizan los trabajadores de la Municipalidad son supervisadas adecuadamente?				X	
	Metas	17	¿Cree usted que las gestiones de la Municipalidad están cumpliendo las metas de acuerdo a los proyectos establecidos?				X	
	Resultados	18	¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao evalúa los resultados organizacionales?					X
	Medidas Correctivas	19	¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao corrige el desarrollo de sus procedimientos administrativos inadecuados?				X	



Encuesta Calidad de Servicio

V2. Calidad de Servicio				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	N°	Items	1	2	3	4	5
				MUY MALO	INSATISFECHO	ACEPTABLE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
Fiabilidad	Interés en solucionar problemas	20	¿Usted como usuario cree que en la Municipalidad muestran interés para solucionar los problemas que presentan las personas que son atendidas?		X			
	Interés en la resolución del problema	21	¿De existir algún problema, en la Municipalidad lo resuelve en forma inmediata?	X				
	Cumplimiento	22	¿Usted como usuario cree que el personal de la Municipalidad muestra el cumplimiento de acuerdo a las ordenanzas que ellos establecen?				X	
	Eficacia	23	¿Los documentos que tramita en la Municipalidad son respondidos de manera inmediata?	X				
	Satisfacción	24	¿El servicio que brinda la municipalidad, es satisfactorio y cumplen con sus perspectivas?			X		
Capacidad de Respuesta	Rapidez de servicio	25	¿El servicio que brinda la Municipalidad es eficiente y eficaz?	X				
	Informar al cliente	26	¿En la Municipalidad se orienta y se explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario?	X				
	Trabajadores preparados	27	¿En la Municipalidad tienen la capacidad para responder las consultas al usuario?			X		
Seguridad	La cortesía y amabilidad	28	¿El servicio que brinda la Municipalidad al usuario es cortés y amable?			X		
	Conocimiento para responder	29	¿En la Municipalidad dan conocimiento a los usuarios, cuando se dará la entrega de los documentos atendidos?	X				
	Inspira confianza	30	¿Usted como usuario, cree que en la municipalidad inspiran confianza para la buena atención?			X		
	Seguridad de servicio	31	¿En la Municipalidad los usuarios son atendidos de forma segura de acuerdo a sus respuestas para volver a consultar o pedir ayuda respecto a un trámite?	X				
Empatía	Horario de atención conveniente	32	¿El horario de atención de la Municipalidad permite una buena atención a los usuarios?		X			
	Comprensión	33	¿En la Municipalidad escuchan la necesidad de los usuarios amablemente?		X			
	Atención individualizada al cliente	34	¿En la Municipalidad atienden a los usuarios en forma individualizada para garantizar un servicio de satisfacción?			X		
Elemento tangible	Comprender las necesidades del cliente	35	¿Usted como usuario cree que en la Municipalidad comprenden las necesidades o problemas de las personas que se atienden?		X			
	Personal	36	¿Usted como usuario cree que el personal de la Municipalidad atiende las consultas con amabilidad, respeto y paciencia?		X			
	Equipos	37	¿Respecto a los equipos de la Municipalidad usted cree que están en buen estado y son modernos?		X			
	Instalaciones físicas	38	¿Usted considera que la Municipalidad cuenta con espacios limpios y agradables para su atención?		X			
	Materiales de comunicación	39	¿Los materiales que posee la institución (ficha de trámite, folletos, afiches y entre otros) son potencialmente visibles?		X			

Encuesta realizada a los pobladores de la Municipalidad de Santiago de Cao





Anexo 9: Ficha técnica de los instrumentos

Ficha Técnica de instrumento de Gestión Administrativa

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autores: Rodriguez Sanchez Willy Jean Marco y Rodriguez Trujillo Ruth Yesenia

Ámbito de aplicación: Municipalidad Distrital de Santiago de Cao

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 25 minutos.

Administración: Directa e individual

Significación: Evalúa el nivel de la Gestión Administrativa en la Municipalidad

Dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Evaluación: Con escala de Likert: A.-Totalmente desacuerdo=(1); B.-En desacuerdo=(2); C.-Ni acuerdo ni desacuerdo=(3); D.- De acuerdo=(4); E.- Totalmente de acuerdo=(5)

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTOR	Gaby Clarinda Zárate Huarhuachi
ADAPTADO POR	Willy Rodriguez y Ruth Rodriguez
ÁMBITO DE APLICACIÓN	A los usuarios de la Municipalidad distrital de Santiago de Cao
TIEMPO DE APLICACIÓN	25 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Directa e individual
SIGNIFICACIÓN	Evalúa el nivel de la Gestión Administrativa en la Municipalidad
DIMENSIONES	Planeación, Organización, Dirección y Control.
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: A.-Totalmente desacuerdo=(1); B.-En desacuerdo=(2); C.-Ni acuerdo ni desacuerdo=(3); D.- De acuerdo=(4); E.- Totalmente de acuerdo=(5)

Ficha Técnica de instrumento de Calidad de Servicio

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autores: Rodriguez Sanchez Willy Jean Marco y Rodriguez Trujillo Ruth Yesenia

Ámbito de aplicación: Municipalidad Distrital de Santiago de Cao

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 25 minutos.

Administración: Directa e individual

Significación: Evalúa el nivel de la Calidad de Servicio

Dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elemento tangible

Evaluación: Con escala de Likert: A.-Muy malo=(1); B.-Insatisfecho=(2); C.- Aceptable=(3); D.-Satisfecho=(4); E.- Muy satisfecho=(5)

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTOR	Gaby Clarinda Zárate Huarhuachi
ADAPTADO POR	Willy Rodriguez y Ruth Rodriguez
ÁMBITO DE APLICACIÓN	A los usuarios de la Municipalidad distrital de Santiago de Cao
TIEMPO DE APLICACIÓN	25 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Directa e individual
SIGNIFICACIÓN	Evalúa el nivel de la Calidad de Servicio
DIMENSIONES	Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elemento tangible
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: A.-Muy malo=(1); B.-Insatisfecho=(2); C.- Aceptable=(3); D.-Satisfecho=(4); E.- Muy satisfecho=(5)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CARDENAS DEL CASTILLO CAROL JHANYNA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao - 2023", cuyos autores son RODRIGUEZ TRUJILLO RUTH YESENIA, RODRIGUEZ SANCHEZ WILLY JEAN MARCO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS DEL CASTILLO CAROL JHANYNA DNI: 45253069 ORCID: 0009-0001-4043-1695	Firmado electrónicamente por: CJCARDENAS el 12- 12-2023 18:22:30
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 28-12- 2023 15:49:06

Código documento Trilce: TRI - 0663781