



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio de la subgerencia de
obras de la municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023**

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

AUTOR:

Mucha Lopez, Luis Anthoni (orcid.org/0009-0009-3934-7953)

ASESORES:

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

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

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia (orcid.org/0000-0002-9403-410X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mis padres, quienes me apoyaron incondicionalmente a lo largo de mi vida, también lo dedico a mi familia en general que simbolizan en mi vida un impulso para alcanzar mis metas proyectadas. Y a mi enamorada Evelyn quien con su apoyo incondicional me ayuda a cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los docentes de la Escuela de Posgrado de la UCV por ser partícipes de todo este largo proceso de formación académica, que culmina con la presentación de este proyecto de investigación, finalmente agradezco a mi asesora de tesis por apoyarme en la elaboración y desarrollo de mi tema de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023", cuyo autor es MUCHA LOPEZ LUIS ANTHONI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 15-01- 2024 09:25:57

Código documento Trilce: TRI - 0699401



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MUCHA LOPEZ LUIS ANTHONI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MUCHA LOPEZ LUIS ANTHONI DNI: 74808561 ORCID: 0009-0009-3934-7953	Firmado electrónicamente por: LAMUCHAL el 10-01- 2024 15:46:40

Código documento Trilce: INV - 1473146

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.1.1. Tipo de investigación	12
3.1.2. Diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Validación de expertos	16
Tabla 2	Alfa de Cronbach de los instrumentos	17
Tabla 3	Grado de instrumentos	17
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la GA	19
Tabla 5	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la GA	20
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la CS	21
Tabla 7	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la CS	22
Tabla 8	Prueba de normalidad de la GA y sus dimensiones	23
Tabla 9	Prueba de normalidad de la CS y sus dimensiones	24
Tabla 10	Asociación entre la GA y la CS	25
Tabla 11	Asociación entre la CS y la dimensión planificación	26
Tabla 12	Asociación entre la CS y la dimensión organización	27
Tabla 13	Asociación entre la CS y la dimensión dirección	28
Tabla 14	Asociación entre la CS y la dimensión control	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación correlacional	13
--	----

RESUMEN

La indagación tuvo como propósito, determinar la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica, 2023. Con un enfoque cuantitativo, del tipo básica, el método utilizado fue hipotético-deductivo, el diseño fue no experimental, transversal y del nivel correlacional. La muestra fue de 58 colaboradores de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca y los instrumentos utilizados para la recolección de la información fue a través del cuestionario para la variable gestión administrativa con 40 ítems y la para la variable calidad de servicio con 50 ítems. Se desarrolló el análisis descriptivo e inferencial utilizando la prueba estadística de Spearman. Teniendo como resultados que los hallazgos muestran que el 86,2% de los colaboradores desarrollan la gestión administrativa eficientemente y 13,8% regular, los resultados también determinan que los colaboradores desarrollan la calidad de servicio tiene un nivel eficiente del 100%. Se determinó que existe una asociación positiva moderada y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un $Rho = 0,496$ con un $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$. Teniendo como conclusión que existe una correlación significativa entre las variables.

Palabras clave: *Gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, organización y control.*

ABSTRACT

The purpose of the investigation was to determine the association between administrative management and service quality in the works submanagement of the district municipality of Vilca, Huancavelica, 2023. With a quantitative approach, of the basic type, the method used was hypothetical-deductive. , the design was non-experimental, transversal and correlational level. The sample was 58 employees of the deputy works management of the district municipality of Vilca and the instruments used to collect the information were through the questionnaire for the administrative management variable with 40 items and for the quality of service variable with 50. items. Descriptive and inferential analysis was developed using Spearman's statistical test. Having as results that the findings show that 86.2% of the collaborators develop administrative management efficiently and 13.8% regularly, the results also determine that the collaborators develop the quality of service has an efficient level of 100%. It was determined that there is a moderate and significant positive association between administrative management and service quality with a $Rho = .496$ with a $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$. Conclusion: There is a significant correlation between the variables.

Keywords: *administrative management, service quality, planning, organization and control.*

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones del sector público tienen la responsabilidad de abordar y cubrir las demandas de la ciudadanía mediante una efectiva administración y la excelente provisión de servicios que brindan. Por lo tanto, la atención del personal con la debida capacitación, la planificación estratégica, asimismo el liderazgo en la entidad, son muy significativos para el funcionamiento eficaz y de calidad de la gestión administrativa.

A nivel internacional; la gestión administrativa se forma mediante la calidad de servicio que brindan los colaboradores. El sector estatal hace cumplir esto mediante varias organizaciones y regulaciones existentes. Sin embargo, la administración en los gobiernos locales de muchos países carece de garantía de calidad de servicio. La innovación y capacitaciones son la fuerza impulsora en entidades estatales de países líderes mundiales como Europa y EEUU para contribuir al desarrollo de una gobernanza transformacional a nivel local, central y nacional (Eriksson et al., 2017). En Sudáfrica, la deficiente prestación de servicios a nivel de municipio local, que se atribuye a la politización de los componentes administrativos en los municipios, se traduce en una mala gobernanza local. La interrelación política en los municipios locales afecta en gran medida a una administración eficaz y eficiente, así como a las oportunidades de crecimiento (Mandla & Noqinisele, 2019).

El gobierno sudafricano, constituido por el Congreso Nacional Africano (ANC), ha estado experimentando turbulencias que se manifiestan en una multiplicidad de protestas que se agravan a nivel municipal, donde los problemas de prestación de servicios son primordiales. El aumento de las protestas por la prestación de servicios se ha correlacionado con la retracción económica, la doble presión del entorno recesivo y el aumento del desempleo. Así como las protestas por la prestación de servicios no restablecen la confianza de los inversores, lo que disminuye la reputación de Sudáfrica como destino de inversiones y tiene un efecto negativo en la llegada de turistas (Ngcamu, 2019).

En Latinoamérica, Chile, México y Argentina practican gestión administrativa de forma menos conocida pero similar (Mauro et al., 2021), en primer lugar, tiene la menor satisfacción de los usuarios debido a la falta de herramientas para optimizar la gestión. La innovación puede reducir la brecha en las desventajas de las

comunidades del sur de América Latina (Zhao et al.,2020). En las organizaciones internacionales, los líderes corporativos no definen sus objetivos estratégicos y no traducen sus metas y planes en acción. Los líderes organizacionales no están dispuestos a asumir la responsabilidad total de sus resultados (Botero, 2018).

En el Perú, hay 1.643 gobiernos locales que se centran en la gobernanza de recursos directos y autónomos que posibilitan la implementación de nuevas políticas y servicios, por su proximidad puede utilizarse en los ámbitos de vivienda, el turismo, la salud y la ecología. Sin embargo, tiene el inconveniente de provocar descontento entre los habitantes, especialmente en las zonas más remotas, donde faltan fondos presupuestarios y escasez de mano de obra con conocimientos de gestión administrativa (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018).

Asimismo, en el Perú la ausencia de una gestión efectiva en las instituciones públicas, principalmente por la falta de capacitación orientada a los colaboradores para mejorar y renovar su responsabilidad con la entidad. Así como en segundo lugar, las autoridades no entienden todavía la relevancia de la planificación estratégica y el desarrollo sostenible, lo que causa el fracaso en lograr metas y tomar decisiones para el desarrollo sostenible en beneficio social (Del Carmen, 2019). Según una encuesta estadística realizada por el BID en el 2018 solo el 29% de los peruanos residentes en Perú pudieron completar el proceso en una sola interacción. Por lo que se debe reducir la burocracia para optimizar la eficiencia y eficacia de los municipios (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

En los municipios peruanos, se encontró una calidad de servicio promedio debido a falta de preparación del personal, falta de orientación ciudadana, demoras procesales, trámites prolongados, colaboradores no capacitados y herramientas inadecuadas, así como la constante rotación del personal municipal y otros factores que determinaron la baja calidad de servicio en diversos municipios (Flores et al., 2022).

Al respecto a nivel local, en la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca, según la directiva actual y dentro de su competencia de supervisar la implementación de obras y otras tareas relacionadas con proyectos, se evidencio que varios colaboradores no perciben completamente los propósitos, la visión y la misión de la entidad, a pesar de esto existen colaboradores que desempeñan sus

funciones de manera subóptima y todo ello repercute en la calidad del servicio (Municipalidad distrital de Vilca, 2023).

Planteándose como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023?, en base a ello se formularon los problemas específicos: (1) ¿Cuál es la asociación entre la planificación y la calidad de servicio?, (2) ¿Cuál es la asociación entre la organización y la calidad de servicio?; (3) ¿Cuál es la asociación entre la dirección y la calidad de servicio? , y (4) ¿Cuál es la asociación entre el control y la calidad de servicio?.

En la justificación teórica de esta investigación es útil debido a que los resultados demuestran coexistencia de asociación positiva moderada con relevancia estadística entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca. Dado que se consideraron diferentes enfoques, teorías y modelos para fundamentar teóricamente la gestión administrativa (GA) y calidad de servicio (CS) que permiten facilitar la comprensión, para permitir organizar y sistematizar la información teórica de las variables en un enfoque teórico de la administración pública.

La justificación metodológica de esta investigación es útil para otros investigadores ya que les proporcionará nuevas estrategias y herramientas, como un diseño de investigación válido y confiable que permita la recolección precisa y oportuna de datos sobre variables sirve como referencia para futuras investigaciones.

En la justificación social de la investigación se justifica porque desde la perspectiva de los colaboradores en los hallazgos de la investigación, se generaron evidencias de la necesidad de seguir fortaleciendo sus capacidades con la finalidad de brindar una mejor calidad de servicio, así influyendo en la gestión administrativa y poder cumplir con las metas trazadas en la municipalidad distrital de Vilca.

La investigación propuesta tiene un aporte práctico para los municipios en GA y CS. Al analizar los resultados, se conocerá la relación entre las variables y la situación actual de las mismas. Esto permitirá realizar conclusiones y recomendaciones útiles para los funcionarios, junto con correcciones y mejoras que contribuyan a los propósitos institucionales.

Desarrollándose el objetivo general: Determinar la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de obras de la

Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023. Teniendo como objetivos específicos: (1) Determinar la asociación entre la planificación y CS, (2) Determinar la asociación entre la organización y la CS, (3) Determinar la asociación entre la dirección y la CS, y (4) Determinar la asociación entre el control y la CS.

Planteándose como hipótesis general: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023, y como hipótesis específicas: (1) Existe una asociación significativa entre la planificación y la CS, (2) Existe una asociación significativa entre la organización y la CS, (3) Existe una asociación significativa entre la dirección y la CS , y (4) Existe una asociación significativa entre el control y la CS.

II. MARCO TEÓRICO

Como referencias internacionales se tuvo a, Olusegun (2022) quien evaluó la GA y CS de seis gobiernos locales del Estado de Oyo en Nigeria. Su investigación fue cuantitativo, no experimental, correlacional y transeccional. Desarrollado en 384 trabajadores de los seis estados. Los resultados revelaron que la GA tiene un efecto positivo pero poco relevante en la calidad del servicio de los gobiernos locales, concluyó que al obtener una tasa de respuesta de 50,41% y 52,92% para funcionarios del gobierno local y sus residentes respectivamente, el Gobierno federal estatal debe valorar las obligaciones legislativas de los gobiernos locales y se debe de innovar en políticas que puedan optimizar la calidad del servicio facilitados a los vecindarios del Estado de Oyo.

De igual modo, Wolniak & Jonek-Kowalska (2021) en su investigación la finalidad fue evaluar la CS en los municipios de Polonia y analizar si el control de la calidad de vida y los servicios públicos influyen en la atención al cliente. Su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional. La indagación fue aplicada a 287 ciudades situadas en toda Polonia, la muestra se seleccionó de forma aleatoria. La muestra se seleccionó de manera que se mantuviera la estructura por provincias. No se encontraron disconformidades en la calidad de atención en las oficinas municipales de diferentes provincias de Polonia, según la investigación realizada. Concluyeron que en particular, tiene una alta ligazón con la eficacia de la gestión de la CS al cliente debido a que se llegó al 76.9% en el año 2021.

De igual manera, Gómez (2021) propuso como objetivo evaluar GA y CS del Centro de Emergencias San Rafael, 2020-Ecuador. Su indagación fue no experimental, transeccional de enfoque cuantitativo, correlacional. La muestra fueron 250 pacientes. Con hallazgos de acuerdo a la encuesta serqvalel del 26.7% de pacientes señalaron que tienen un buen servicio de atención, el 46,7% no estuvo ni de acuerdo con el tiempo de espera para el apoyo por falta de personal. El 50% está algo de acuerdo con la amabilidad y buena actitud del personal médico, mientras que el 26,7% se muestra indiferente a la institución y el 53% están de acuerdo con que el servicio cuenta con equipos modernos. Concluyó, que a una GA se brinda suficiente calidad del servicio y coexiste una ligazón entre las variables $Rho= 0.754$ y $p= 0.000$.

Por otra parte, Vargas (2021) planteó como propósito valorar la GA y su efecto en la CS al ciudadano del Registro Civil de Babahoyo-Ecuador. Cuya indagación fue descriptiva, no experimental, correlacional, aplicado a 399 ciudadanos a través de una encuesta con la finalidad de conocer la satisfacción, encontrando como resultados: El proceso de GA de Babahoyo cuenta con un sistema sistemático por campo y función, donde los consultores aportan conocimientos para brindar atención al cliente y la parte gerencial cuenta con una estrategia de atención al cliente. Por lo tanto, la atención proporcionada resulto el 52.3% lo que indica que no es óptima y es necesario mejorar la calidad del servicio.

Además, Prince (2020) investigó la GA y evaluando la CS en el Hospital Municipal de Ga West . En su estudio empleó un método de investigación mixto. Donde se utilizaron estadísticas descriptivas para presentar los resultados en texto, tablas, gráficos, diagramas circulares y figuras para el aspecto cuantitativo. El cuestionario se administró a cuarenta y un (41) clientes del Hospital Municipal de Ga West (GWMH). También se entrevistó a nueve (9) empleados del hospital. El estudio concluyó que la GA incluye el progreso de las operaciones, la reducción del papeleo, la mejoría del sistema para que funcione más rápido, la agilización y simplificación de las operaciones, el mantenimiento regular, la mejora del servicio de calidad, el fácil acceso a la información médica de los pacientes, el fácil acceso al historial médico de los pacientes y la gestión adecuada de los datos. El estudio tuvo un 66.5% de aceptación lo que recomienda que la dirección de la GWMH se esforzara por mejorar el sistema o actualizarlo para que funcionara más rápido con fines operativos y lo utilice eficazmente para prestar un servicio satisfactorio a los pacientes. un servicio satisfactorio a los pacientes.

Como antecedentes nacionales se tuvo a Torres-Sánchez (2022) desarrolló el propósito determinar la conexión de la G.A y CS del área de desarrollo urbano del municipio de Breña. Estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, básico, aplicado a 60 colaboradores del municipio en estudio. Hallazgos, la GA se corresponde con la capacidad de respuesta con un $Rho = ,645$ $p = ,000$, GA y Seguridad con $Rho = ,626$ y $p = ,000$; la GA y la satisfacción $Rho = ,373$ $p = ,000$ y la GA con la empatía con un $Rho = ,418$ y $p = ,000$. Concluyó, con un $Rho = ,650$ entre la GA y la CS existe relevancia estadística $p = ,000 < ,05$ en el Municipio de Breña.

De igual manera, Cruz et al. (2022) la finalidad fue delimitar la ligazón entre la GA y la CS en el municipio de Abancay. Tuvo un estudio cuantitativo, básico, no experimental, correlacional y transversal. Aplicado en 384 ciudadanos de Abancay. Hallazgos, la mayoría de los encuestados están de acuerdo con la tangibilidad (54,9% del total), con la seguridad (43,2% del total), con la capacidad de respuesta (49,0% del total) y con la calidad del servicio en general (54,4%) del municipio de Abancay. Discurrieron que la ligazón entre la eficiencia en la gestión municipal y la CS es relevante al 1%.

Asimismo, López (2021) en su informe desarrolló el propósito de examinar la ligazón entre la GA y la CS público en el municipio de Moyobamba, 2021. Indagación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel de correlación, no experimental de corte transaccional. Desarrollado en una población integrada por 30 funcionarios y servidores del municipio de Moyobamba. Resultado, coexiste ligazón $Rho = 0.600$ con $p = 0.000 < 0.05$, para discurrir que coexiste una conexión entre las variables.

De igual manera, Alegría (2020) el fin fue instaurar la ligazón entre la GA y la CS del municipio de Rumisapa, Lamas. Indagación básica, no experimental, transaccional y correlacional. Aplicado a 53 personas. Los hallazgos mostraron que la GA se mantuvo estable en un 52%. La calidad de los servicios se mantiene estable en un 64%. Finiquitando que coexiste una ligazón entre la GA y la CS en el municipio estudiado, evaluado mediante la r de Pearson, $r = 0,744$, $r^2 = 0,553$.

Por otra parte, Lun Pun (2020) desarrolló el propósito determinar la efectividad de la GA sobre la calidad de los servicios de la Autoridad Marítima Nacional percibida por los usufructuarios del Puerto del Callao. El paradigma que subyace a este estudio fue el positivista. Enfoque cuantitativo no experimental, nivel causal. La muestra fue de 384 personas. Resultados: La GA y sus dimensiones fueron evaluadas como regular por los usuarios del Puerto del Callao, mientras que la calidad del servicio y sus cinco dimensiones fueron evaluadas como moderadas. En conclusión, la GA es una variable que tiene un impacto significativo en la CS Asimismo, el 49,2% de los cambios en cinco aspectos se encontraron influenciados por la GA.

La gestión administrativa es planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la entidad; dirigir y controlar sus actividades. Se comprueba que la eficiencia de la entidad es mucho mayor que la suma de la eficiencia de sus

trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desea alcanzar. (Chiavenato, 2007, p. 11).

La base teórica se concentró en el aporte de la epistemología de las ciencias administrativas a la gestión. La gestión administrativa es el conjunto de procesos, procedimientos y actividades, mediante los cuales un organismo o empresa pública gestiona capital, recursos, bienes y servicios (Uvalle, 2004).

El foco principal estuvo en el análisis de la GA, como un aporte a la administración estatal para requerir que las instituciones públicas gestionen eficazmente los procesos administrativos y las políticas que los generan el confort a la calidad de vida del ciudadano (Njoku, 2015). En este contexto, los ejecutivos del sector público deben hacer lo mismo centrarse en formular estrategias y políticas de acción que prioricen el interés general sobre el Estado (Alhaj & Hassan, 2016). Igualmente, la gente desempeña un rol fundamental en el desempeño de las regulaciones existentes y mientras personaliza las actividades para satisfacer las necesidades del usuario (Pedraja-rejas, 2017); las instituciones públicas requieren líderes para gestionar y utilizar eficientemente los recursos estatales dentro del presupuesto (Gorla et al., 2015).

Según Fossi et al. (2017) se refieren a la GA como un sistema y/o proceso basado en cómo planificar, organizar, dirigir y controlar eficazmente el uso de los recursos (humanos, financieros y materiales).

Según Li (2020) la GA abarca métodos, políticas y procedimientos y estrategias para facilitar el desempeño oportuno de actividades y funciones corporativas y/o de agencias gubernamentales a través de procesos administrativos. De igual modo González et al. (2020) conceptualizan a la GA como un conjunto de labores, recursos y esfuerzos que coordinan, dirigen y controlan las acciones con el propósito de advertir riesgos y conseguir los objetivos planificados.

De acuerdo a Córdova et al. (2022) la GA es un conjunto de actividades enfocadas a alcanzar objetivos específicos en una organización mediante el cumplimiento de deberes. Gestionar e implementar eficazmente procesos formales que creen y mantengan un entorno en el que los empleados que trabajan en diversos grupos puedan realizar eficazmente las tareas establecidas. Por lo tanto, esta gestión en

una organización debe hacerse de manera efectiva dividiendo las tareas según el perfil de cada empleado para lograr las metas de forma racional y óptima.

Judge & Robbins (2017) explican que el propósito de la GA es hacer planes apropiados para perfeccionar el proceso de alguna manera. Puedes alcanzar tu objetivo en un tiempo determinado. Esto requiere diagnosticar la situación para identificar debilidades clave y sugerir mejores acciones. El enfoque humanista de Chiavenato (2019) fundamenta la gestión administrativa. Destacó que la gestión se enfoca en las personas clave en una organización en sus habilidades y relaciones. El éxito de una organización depende del capital humano. Se debe a su relación directa con productividad, procesos, planificación, organización, control y gestión.

La teoría del desarrollo organizacional en relación a la GA pretende analizar la relación de las personas en la organización con muchos elementos que perturban el trabajo de los empleados. Las interacciones de un empleado fuera del entorno laboral con personas en el mismo entorno laboral pueden tener efectos positivos o negativos (Ortiz-Gutierrez et al., 2021).

En lo que corresponde a la GA, el Decreto Supremo 123-2018-PCM (2018) establece que es un instrumento que se integra con otras partes del sector público para garantizar que los ciudadanos reciban servicios óptimos rápidamente y optimizar recursos y tiempo. También garantiza el suministro de bienes y servicios de alta calidad así como facilita los procedimientos y controles administrativos. Ofrece una gestión transparente como una cuidadosa gestión de riesgos y contingencias orientadas a resultados.

Según Tubay et al. (2016) las dimensiones de la GA son: (1) Planificación, implementación de los principios científicos de la planificación. Los procedimientos estandarizan la secuencia en la que se logran los objetivos. (2) La organización implica asignación de tareas, agrupación de servicios, autoridad organizativa y asignación de recursos. La organización es resultado de una planificación. Este es un subsistema que consiste en definir y ejecutar tareas. Los gerentes deciden quién hará la implementación, de qué estará compuesto el equipo, a quién reportarán y en qué nivel de decisión. (3) La dirección tiene control total sobre la secuencia del proceso y fomenta el cumplimiento de los objetivos establecidos, y (4) El control se define como el proceso de verificar actividades, diseñar actividades y tareas

establecidas, para alinearlas con las estrategias planificadas con el fin de eliminar, corregir defectos y evaluar resultados.

La calidad de servicio es el conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario. (Joseph Juran, 2020, p. 27).

Según Castillo et al. (2020) la CS es el nivel de satisfacción que alcanza el cliente según sus expectativas. La CS mide lo bien que se presta un servicio, en relación con las expectativas del cliente, se considera que las empresas con una alta calidad de servicio cumplen o superan las expectativas. Fue propuesto por primera vez por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 a través del modelo SERVQUAL de Valarie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry en una forma aplicada. La CS es clave para la satisfacción del cliente y la competitividad de la institución u organización (Martynushkin & Konkina, 2020).

Por otra parte, la calidad del servicio es un procedimiento que es eficaz y se lleva a cabo de acuerdo con las necesidades y/o deseos de los usuarios. Si la atención prestada es eficiente, se sentirán más satisfechos las personas atendidas; caso contrario si es limitado, el servicio dará lugar a negativas y quejas por parte de los usuarios (Setó, 2014).

El aporte de Parasuraman et al. (1985) la CS es fundamental para generar valor, confianza y capacidad de respuesta en las instituciones, a través de servicios tangibles y un trato empático, incluyendo la seguridad.

Para mejorar la CS estatales, es necesario definir los conceptos y procesos desarrollados con experiencia, generando mejoras significativas en el desempeño organizacional; también examina la filosofía y su evolución independientemente de las perspectivas de los funcionarios públicos y de los usuarios o consumidores de servicios, la capacidad de determinarlo es subjetiva (Castillo et al., 2020).

El modelo Servqual de Parasuraman et al. (1988) evalúa las expectativas del cliente en dimensiones como: 1) tangibles, 2) fiabilidad, 3) capacidad de respuesta, 4) seguridad y 5) empatía.

Las dimensiones de la CS: 1) Factores tangibles considerando a la infraestructura, instalaciones físicas, personal, equipamiento y publicidad. 2) La confiabilidad se establece sobre la base de un servicio consistente y confiable, guiado por el cuidado puesto en la ejecución de la prestación que el cliente recibe antes de su

llegada. 3) Debe tener capacidad de respuesta y resolución de problemas que estén directamente relacionados con retrasos en el uso del servicio. 4) La seguridad, que está directamente relacionada con la tranquilidad del cliente, es la calificación de quien asesora a la hora de utilizar este servicio. 5) Empatía, esta dimensión debe relacionarse personalmente con el cliente cuando es aceptado. Te brindan una atención personalizada y puedes estar seguro de que cualquier problema se puede solucionar (Miranda-Cruz et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La indagación fue de tipo básica. La realización de este tipo de investigaciones indaga la realidad y los fenómenos naturales para mejorar la sociedad y enfrentar los desafíos humanos. Esta investigación no persigue aplicar sus hallazgos, sino incrementar el conocimiento para responder preguntas o para que se utilice en futuras investigaciones (Bernal, 2016).

3.1.2. Diseño de investigación

La indagación fue de enfoque cuantitativo mediante la utilización de análisis estadístico para examinar las variables. Diseño no experimental ya que se limita a describir teóricamente las variables en estudio: No es necesario manipular variables o medidas en la investigación no experimental, solo se requiere una explicación teórica de las mismas (Baena, 2017).

Asimismo, según Hernández y Mendoza (2018), fue transversal. Los estudios transversales obtienen información en un instante determinado. Se busca analizar las variables y su influencia en las relaciones.

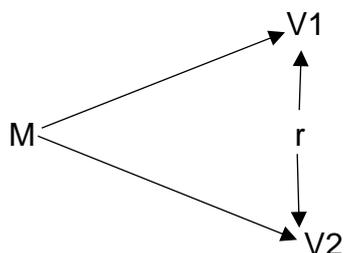
El nivel de la investigación fue correlacional porque busca medir, describir y recolectar nuevos datos sobre variables relacionadas y determinar la importancia de sus interacciones (Hernández et al., 2008).

El método fue el hipotético-deductivo según, Neill & Cortez (2018) este enfoque compara teorías científicas sin aceptarlas como verdad absoluta.

El paradigma es el positivista. La investigación se apoya en hipótesis comprobables y utiliza métodos cuantitativos y estadísticos para analizar relaciones numéricas entre variables (Mujica-Sequera, 2022).

Figura 1

Diseño de investigación correlacional



Nota, Basado en Hernández y Mendoza (2018).

Donde:

M = Muestra de Colaboradores de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilcas.

V1 = Gestión administrativa

V2 = Calidad de servicio

r = Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

V1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Se trata sobre todo de la organización y planificación de la estructura organizativa de la entidad, también como el control y la administración de los resultados financieros de la entidad. La evidencia muestra que la productividad en la entidad va más allá de las mejoras generales en la productividad de los empleados, por lo que es necesario actuar. Los recursos (materiales y actividades) son suficientes para lograr el objetivo (Chiavenato, 2007).

Definición operacional:

Se insertará la importancia de la gestión de personas, planificación, organización y liderazgo; se trazará los elementos de la GA a través de la encuesta distribuida en 40 ítems a los colaboradores de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca.

Indicadores: Misión y visión, metas organizacionales, estrategia, dirección, organigrama, liderazgo, trabajo en equipo, coordinación efectiva y distribución de recursos.

Escala de medición: Likert del 1 al 5, ordinal.

V2: Calidad de servicio

Definición conceptual

Atributos del producto/servicios enfocados en satisfacer necesidades del usuario (Juran, 2020).

Definición operacional:

Se definirá los elementos de la CS a partir de insertar la importancia de la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y seguridad a través de la encuesta entre los colaboradores de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca.

Indicadores: Cumplimiento de plazos, igual atención, atención personalizada, capacidad e interés en la resolución de problemas, cortos tiempos de espera, brindando información veraz y oportuna, capacidad de escucha, atención y solución de reclamos, confidencialidad, confianza, cortesía, amabilidad, respeto, ambientes acondicionados, equipos modernos, apariencia del personal

Escala de medición: Likert del 1 al 5, ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Es vital poder ver de forma específica, clara y precisa, el objeto de interés. Una población es un conjunto específico de organizaciones, personas, objetos y cosas situados en un espacio y tiempo determinado

y que tienen un conjunto similar de particularidades (Mendoza y Hernández, 2018).

La investigación estuvo conformada por 58 colaboradores pertenecientes al área de Subgerencia de Obras de la Municipalidad Distrital de Vilca, 2023.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores del área de Subgerencia de Obras de la Municipalidad distrital de Vilca.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que no asistieron a trabajar el día que se aplicó el instrumento.
- Colaboradores que no desean participar en la investigación.

3.3.2. Muestra

De acuerdo a López-Roldán y Fachelli (2015) muestra según la definición del tamaño de la selección es igual al tamaño del conjunto de individuos, y se utiliza esta catalogación cuando el tamaño del conjunto de individuos es relativamente pequeño.

3.3.3. Muestreo

Según Hernández Sampieri et al. (2006) su finalidad es estudiar la relación entre la distribución de una variable "y" en una población "z", así como en la muestra de estudio.

3.3.4. Unidad de análisis:

En la tesis se consideró a los 58 colaboradores de la subgerencia de obras del municipio local de Vilca, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según Sánchez et al. (2018) la técnica de investigación recopila datos para estudiar el contexto. La encuesta se utilizó como técnica en la investigación.

Instrumentos

Según Hadi et al. (2023) toda investigación debe tener una metodología y herramientas, solo son válidas las pruebas y estudios. Se dice que los instrumentos están destinados a fines de investigación y son aplicados a la población de estudio.

Validez y confiabilidad

Validez

La medida en que una prueba o instrumento de medición mide con precisión lo que mide se llama validez. Garantiza que los resultados de la investigación sean reales y no dependan de factores externos (Mcleod, 2023).

Los instrumentos fueron validados por peritos.

Tabla 1

Validación de expertos

Experto	Grado	Gestión administrativa	Calidad de servicio
Prado Macalupu Fidel	Dr. En Gestión Pública	Aplicable	Aplicable
Milla Toro Ricardo	Maestro en Gestión Pública	Aplicable	Aplicable
Mendieta Pérez Michael	Maestro en Gestión Pública	Aplicable	Aplicable

Confiabilidad

Se dice que un instrumento que se utiliza para medir lo mismo varias veces es confiable si da consistentemente la misma respuesta. La confiabilidad de un estudio puede determinarse por los resultados de la metodología de

investigación y qué tan estables y confiables sean los resultados (Mandujano et al., 2016).

Tabla 2

Alfa de Cronbach de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	Ítems	Nivel
Gestión administrativa	,845	40	Excelente
Calidad de servicio	,873	50	Excelente

Según Herrera (1998). Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Se considera de acuerdo a la siguiente

Tabla 3

Grado de instrumentos

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

3.5. Procedimientos

El permiso de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Distrital de Vilca fue obtenido para aplicar los instrumentos. Se programaron fechas específicas para la recopilación de información. En un proceso que duró aproximadamente 10 minutos, se proporcionó a cada colaborador un cuestionario y un bolígrafo, solicitándoles que respondieran a las preguntas que se planteaban en el cuestionario. Posteriormente, los datos recopilados se emplearon con el propósito de llevar a cabo pruebas de hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

La data recopilada fue procesada y detallada mediante un análisis descriptivo. Este método utilizó tablas de frecuencia para analizar variables y medidas. Se operó la estadística inferencial para examinar la relación y el impacto de las variables en la medición.

3.7. Aspectos éticos

La pesquisa fue original y cumplió con los estándares de integridad científica. La información utilizada fue citada correctamente según las pautas de la Universidad Cesar Vallejo y las normas APA. En relación a la obtención de la data, se recopilaron voluntariamente y se ejecutó el análisis adecuado. Además, se proporcionará información sobre el propósito del estudio a todos los participantes con su consentimiento antes que se publiquen los resultados.

La investigación siguió principios éticos rigurosos, teniendo en cuenta los resultados y el estado de los participantes informados. A nivel internacional, se adhieren a los siguientes principios éticos:

- **Autonomía:** las personas son libres de elegir si desean proporcionar información y participar en la investigación.
- **Equidad:** A cada participante se le garantiza un trato justo y adecuado sin discriminación.
- **Beneficencia:** El análisis de los beneficios de los resultados de la investigación influirá en la consideración de las conclusiones y recomendaciones por parte de los participantes para resolver los problemas.
- **No maleficencia:** Dado que no existe ninguna intención maliciosa.

Al hallar los beneficios de los resultados que otorga la investigación, fue más fácil que los colaboradores tengan presente las recomendaciones y resultados al momento de resolver problemas dentro de su área de labores. Se tiene la ausencia de intenciones maliciosas en la presente investigación, que permiten identificar programas cuidadosamente diseñados para proteger el interés de los colaboradores de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Variable 1: Gestión administrativa

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la GA

Variable	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Deficiente	[40 - 92]	0	0,0%
	Regular	[93 - 146]	8	13,8%
	Eficiente	[147 - 200]	50	86,2%
	Total		58	100,0%

Nota. La proporción del nivel de GA

Según la Tabla 4, la eficiencia en la GA es del 82,2% y la regularidad es del 13,8% según los colaboradores.

Tabla 5*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la GA*

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Planificación	Deficiente	[10 - 22]	0	0,0%
	Regular	[23 - 36]	3	5,2%
	Eficiente	[37 - 50]	55	94,8%
	Total		58	100,0%
Organización	Deficiente	[10 - 22]	0	0,0%
	Regular	[23 - 36]	16	27,6%
	Eficiente	[37 - 50]	42	72,4%
	Total		58	100,0%
Dirección	Deficiente	[10 - 22]	0	0,0%
	Regular	[23 - 36]	13	22,4%
	Eficiente	[37 - 50]	45	77,6%
	Total		58	100,0%
Control	Deficiente	[10 - 22]	0	0,0%
	Regular	[23 - 36]	8	13,8%
	Eficiente	[37 - 50]	50	86,2%
	Total		58	100,0%

Las dimensiones de la gestión administrativa, planificación desarrolló un 94,8% en el nivel eficiente y 5,2% regular, la organización un 72,4% eficiente y 27,6% regular, la dirección el 77,6% eficiente y 22,4% regular y el control 86,2% eficiente y 13,8% regular.

Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la CS

Variable	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	Eficiente	[184 - 250]	58	100,0%
	Total		58	100,0%

Según los colaboradores de la subgerencia de obras del municipio analizado, el servicio es eficiente al 100%, como se demuestra en la Tabla 6.

Tabla 7*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la CS*

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Eficiente	[37 - 50]	58	100,0%
	Total		58	100,0%
Capacidad de respuesta	Eficiente	[37 - 50]	58	100,0%
	Total		58	100,0%
Seguridad	Eficiente	[37 - 50]	58	100,0%
	Total		58	100,0%
Empatía	Eficiente	[37 - 50]	58	100,0%
	Total		58	100,0%
Elementos tangibles	Eficiente	[37 - 50]	58	100,0%
	Total		58	100,0%

Según la Tabla 7, los colaboradores de la subgerencia de obras de la municipalidad evaluaron como satisfactoria (eficiente) la calidad del servicio al 100%.

4.2 Análisis inferencial

Se realizó la prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones antes de llevar a cabo el análisis inferencial; Según Feldman (2023) suele ser el primer paso analizar la normalidad de los datos. La normalidad es un supuesto subyacente en muchas herramientas estadísticas disponibles. En caso contrario, podría requerir utilizar una metodología o enfoque estadístico distinto.

La prueba de Shapiro-Wilk se usa para muestras pequeñas ($n < 50$) y la prueba de Kolmogórov-Smirnov se usa para muestras grandes ($n \geq 50$). Para las dos pruebas anteriores, la población original se distribuye normalmente bajo la hipótesis nula. Si $P > 0,05$, se acepta la hipótesis nula y los datos se distribuyen normalmente (Mishra et al.2019).

Tabla 8

Prueba de normalidad de la gestión administrativa y sus dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,109	58	,004
D1 Planificación	,142	58	,004
D2 Organización	,121	58	,033
D3 Dirección	,115	58	,003
D4 Control	,114	58	,008

La Gestión administrativa y sus dimensiones tienen un Sig. $< 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis H_0 $p > 0,05$, en base a ello se aplicó una prueba no paramétrica. Las pruebas no paramétricas no se ajustan a distribuciones normales (Haritha & Swetha, 2020).

Tabla 9*Prueba de normalidad de la calidad de servicio y sus dimensiones*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad servicio	,081	58	,000
D1 Fiabilidad	,161	58	,001
D2 Capacidad respuesta	,168	58	,000
D3 Seguridad	,223	58	,000
D4 Empatía	,158	58	,001
D5 Elementos tangibles	,133	58	,012

La variable CS tienen un Sig. < 0,05 aplicándose una prueba no paramétrica. Se usó el coeficiente de Spearman para analizar la relación entre dos variables en la indagación. A menudo se utiliza para el análisis de datos (Chatterjee, 2021).

Hipótesis general

Contrastación de la hipótesis general

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

HG: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

H0: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

Tabla 10

Asociación entre la GA y la CS

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

Los resultados de la asociación de la GA y CS de la subgerencia de obras del municipio de Vilca se encuentran en la Tabla 10. Se encontró un $Rho = 0,496$ siendo una asociación positiva moderada y una relevancia estadística de $p = 0,000 < 0,05$. Decisión: Se acepta la hipótesis de investigación de que coexiste una asociación entre las variables y esto permite rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Contrastación de la hipótesis específica 1

Objetivo específico 1: Determinar la asociación entre la planificación y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

He1: Existe una asociación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

H0: No existe una asociación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

Tabla 11

Asociación entre la CS y la dimensión planificación

			Calidad de servicio	D1. Planificación
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,386**
		N	58	,003

En la Tabla 11, se visualiza la actuación de la CS y la dimensión planificación de la GA, encontrándose una asociación con un $Rho = 0,386$, existiendo una asociación positiva moderada (Anexo 6) y una significancia de $p = 0,003 < 0,05$ en la subgerencia de obras de un municipio local de Vilca. Decisión: Aceptándose la hipótesis de investigación que coexiste una asociación entre la CS y la dimensión planificación de la GA en la entidad analizada.

Hipótesis específica 2

Contrastación de la hipótesis específica 2

Objetivo específico 2: Determinar la asociación entre la organización y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

He2: Existe una asociación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

H0: No existe una asociación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

Tabla 12

Asociación entre la CS y la dimensión organización

			Calidad de servicio	D2 Organización
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,423** ,001
		N	58	58

En la Tabla 12 se encontró la coexistencia de una asociación entre la CS y la dimensión organización con un $Rho = 0,423$ en la subgerencia de obras de la entidad municipal de Vilca, siendo una asociación positiva moderada (Anexo 6) y coexiste una relevancia estadística de $p = 0,001 < 0,05$. Decisión: Aceptándose la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 3

Contrastación de la hipótesis específica 3

Objetivo específico 3: Determinar la asociación entre la dirección y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023

He3: Existe una asociación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

H0: No existe una asociación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

Tabla 13

Asociación entre la CS y la dimensión dirección

			Calidad de servicio	D3 Dirección
Rho de	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,509**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58

De acuerdo a la Tabla 13, se muestra los hallazgos de la asociación de la CS y la dimensión dirección de la GA, encontrándose la coexistencia de una asociación de un $Rho = 0,509$ entre las variables, siendo una asociación positiva fuerte (Anexo 6) y existe una significancia estadística de $p = 0,000 < 0,05$, indicando que con el 99% de confianza, se acepta la hipótesis de la investigación.

Hipótesis específica 4

Contrastación de la hipótesis específica 4

Objetivo específico 4: Determinar la asociación entre el control y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

He4: Existe una asociación significativa entre el control y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

H0: No existe una asociación significativa entre el control y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

Tabla 14

Asociación entre la CS y la dimensión control

			Calidad de servicio	D4 Control
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	58	58

En La Tabla 14 muestra la correlación positiva moderada entre, se la CS y la dimensión control de la GA en la subgerencia de obras de un gobierno local distrital de Vilca. La asociación con $Rho= 0,414$ esto es relevante a un 99% de confianza con $p= 0,001 < 0,05$, lo que confirma la He4 de la indagación.

V. DISCUSIÓN

La indagación desarrolló el objetivo general determinar la relación entre la GA y la CS en la subgerencia de obras del gobierno local de Vilca, Huancavelica 2023, partiendo del análisis descriptivo en donde se encontraron los siguientes hallazgos: La GA en la subgerencia de obras tiene un nivel eficiente del 86,2% y regular del 13,8%, sus dimensiones como la planificación tiene el 94,8% en el nivel eficiente y 5,2% nivel regular, la organización 72,4% eficiente y 27,6% regular; la dirección 77,6% eficiente y 22,4% regular y el control tiene el 86,2% en el nivel eficiente y 13,8% en el nivel regular. La CS, según la evaluación de los colaboradores tiene un nivel eficiente del 100%, de igual modo en sus dimensiones tienen un 100% del nivel eficiente.

En la contratación de la hipótesis general se halló un $Rho = 0,496$ y $p = 0,000$, coexistiendo una asociación positiva moderada y una relevancia estadística entre la GA y la CS en la subgerencia de obras del municipio de Vilca, aceptándose la hipótesis de investigación.

En el desarrollo de la indagación se tuvo el aporte del marco teórico, en lo que respecta a la variable GA se considera que Njoku (2015) señaló que la GA es una contribución a la administración pública, que requiere que las instituciones públicas gestionen eficazmente los procesos y políticas administrativas que moldean el confort y la calidad de vida de los ciudadanos.

La indagación asume la definición de Chiavenato (2007) que señaló que la GA se refiere especialmente a la organización y planificación de la estructura organizativa de la empresa, así como al control y gestión de los resultados financieros de la empresa. Hay pruebas de que la productividad empresarial está superando las mejoras generales en la productividad de los empleados y es necesario actuar al respecto. Existen medios suficientes (materiales y actividades) para lograr el objetivo. Asimismo, Alhaj & Hassan (2016) señalaron que, en este contexto, los líderes del sector público deben centrarse en hacer lo mismo y crear estrategias y políticas de implementación que prioricen el interés público sobre el estatal. Las personas también desempeñan un papel fundamental en la implementación de las regulaciones existentes y la adaptación de las operaciones a los requisitos de los usuarios (Pedraja-rejas,2017). De acuerdo con (Gorla et al. (2015) en que las

instituciones estatales requieren que los líderes administren y utilicen eficientemente los recursos públicos dentro de sus presupuestos.

Asimismo, Judge & Robbins (2017) explican que el propósito de la GA es hacer planes adecuados para mejorar de alguna manera el proceso. Puede lograr su objetivo dentro de un período de tiempo determinado. Esto requiere evaluar la situación para identificar debilidades clave y recomendar el mejor curso de acción, y es necesario considerar el enfoque humanista de Chiavenato como fundamento de la GA, enfatizó que la gestión se centra en las personas más importantes de una organización, sus habilidades y relaciones. El éxito de una organización depende del capital humano. Está directamente relacionado con la productividad, los procesos, la planificación, la organización, el control y la gestión.

En el caso del sector público peruano el D.S. 123-2018-PCM señaló que la GA es una herramienta que se puede integrar con otras partes del sector público para garantizar que los ciudadanos reciban servicios óptimos rápidamente y optimizar recursos y tiempo. También garantiza el suministro de bienes y servicios de alta calidad y simplifica los procedimientos y controles administrativos. Ofrecemos una gobernanza abierta y una gestión de emergencias y riesgos reflexiva y basada en resultados.

En la investigación en lo referente a las dimensiones de la GA se asume la postura de Tubay et al. (2016) quienes señalaron que son: 1) Planificación, 2) Organización, 3) Dirección y 4) Control.

En el desarrollo de la indagación se consideró a la teoría del desarrollo organizacional que tiene como objetivo analizar las relaciones entre las personas de una organización con diversos factores que afectan el trabajo de los empleados. Las interacciones de un empleado con personas fuera del entorno laboral pueden tener efectos positivos o negativos.

En la CS Castillo et al. (2020) señalaron que la CS es el nivel de satisfacción que cumple con las expectativas del cliente. La calidad del servicio mide qué tan bien se entrega un servicio en relación con las expectativas del cliente. Se espera que las empresas con un servicio de alta calidad cumplan o superen las expectativas. Siendo esta fundamental en la competitividad de la Institución u organización. Asimismo, es necesario considerar que la CS es un proceso que es efectivo y se implementa de acuerdo con las necesidades y/o deseos del usuario. Los clientes

se sienten satisfechos cuando el tratamiento brindado es efectivo. De lo contrario, las limitaciones del servicio pueden provocar el rechazo y la insatisfacción del usuario.

Para mejorar la CS del sector estatal, es necesario identificar conceptos y procesos desarrollados sobre la base de la experiencia y mejorar significativamente las actividades organizativas. También analiza la filosofía y su evolución desde la perspectiva de los funcionarios y de los usuarios o consumidores del servicio. Para el desarrollo del trabajo se consideró a las dimensiones de la CS al Modelo Servqual de Parasuraman et al. (1988) en las que considero a) Dimensión tangibles donde se considera ciertos factores relacionados con infraestructura, instalaciones físicas, personal, equipos y publicidad; b) La confiabilidad; Se basa en un servicio consistente y confiable, con gran cuidado durante el servicio antes de su llegada. c) Capacidad de respuesta es la voluntad de servir a las personas y la rapidez con la que se puede hacer. Por tanto, no se debe de descuidar el servicio de seguimiento tras cerrar el caso y no olvidar no sólo el proceso de compra, sino también el proceso de atención, incluyendo la resolución de dudas, los tiempos de espera entre una pregunta y otra o la resolución de problemas. d) La seguridad es donde brillan los miembros del equipo que interactúan con los usuarios y prospectos, ya que consta de características que brindan confianza a las personas que se acercan a la institución. Esto afecta su competencia, amabilidad, disponibilidad de tiempo y nivel de confianza para comunicarse con quienes son más escépticos sobre los servicios o productos que ofrecen. e) La empatía; Esto indica un nivel de atención personalizada al usuario. Después de todo, no todos los usuarios tienen las mismas necesidades o problemas, ni siquiera las mismas personalidades. Por lo tanto, es importante tener en cuenta estas diferencias en su servicio para poder brindarle el mejor servicio posible.

Se asume la definición conceptual de Juran (2020) son los atributos del producto o servicio enfocados en satisfacer las necesidades del usuario.

De igual manera se tuvo en consideración a los antecedentes de la indagación.

Concordando con Wolniak & Jonek-Kowalska (2021) en su artículo en municipios de Polonia sobre la evaluación de la CS Resultados: Según el estudio realizado, no se encontraron diferencias de opinión con respecto a la calidad de la atención sanitaria en diferentes municipios de Polonia. Llegaron a la siguiente conclusión:

Esto está especialmente relacionado con la eficacia de la gestión de la CS al usuario. De igual manera con Gómez (2021) quien evaluó la GA y CS en el Centro de Emergencias San Rafael-Ecuador. Hallazgos, el 26,7% de los pacientes respondió que recibió buen trato y el 46,7% no estuvo de acuerdo con el tiempo de espera para recibir apoyo por falta de personal. El 50% estuvo algo de acuerdo con la amabilidad y buena actitud del personal médico, el 26,7% estuvo de acuerdo en que le es indiferente la institución y el 53% estuvo de acuerdo en que está equipada con lo último en equipamiento. En su conclusión, la GA asegura una adecuada calidad del servicio y existe relación entre las variables $Rho=0,754$ y $p=0,000$.

Por otra parte, Prince (2020) evaluó la GA y CS en un Hospital Municipal de Ga West, la GA incluye operaciones mejoradas, papeleo reducido, sistemas mejorados para acelerar las operaciones, operaciones simplificadas y racionalizadas, mantenimiento de rutina, calidad de servicio mejorada, fácil acceso a la información médica del paciente, acceso conveniente al historial del paciente y una mejor gestión de los datos, etc. Este estudio recomienda la formación continua para aumentar la eficacia del personal del hospital GWMH. El personal del hospital debe conocer y poder utilizar los sistemas de manera efectiva para brindar un servicio satisfactorio a los pacientes. Proporcionar servicios satisfactorios a los pacientes.

Asimismo, Torres-Sánchez (2022) tuvo como fin establecer la conexión entre la GA y CS en el Área de Desarrollo del municipio de Breña. Hallazgos, existe conexión entre la GA y la capacidad de respuesta con un $Rho= ,645$ $p= ,000$, GA y Seguridad con $Rho= ,626$ y $p= ,000$; la GA y la satisfacción $Rho= ,373$ $p= ,000$ y la GA con la empatía con un $Rho= ,418$ y $p= ,000$. Finalizó, con un $Rho= ,650$ entre la GA y la CS existe relevancia estadística $p= ,000 < ,05$ en la municipalidad de Breña. Por otra parte, Cruz et al. (2022) que delimitó la ligazón entre la GA y CS en la Municipalidad de Abancay. Como resultado, se encontró que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con la tangibilidad con el 54,9%, la seguridad el 43,2%, la capacidad de respuesta con el 49,0% y la capacidad de respuesta con el 49% y la CS 54,4%. Se centran en la eficiencia de la gestión de la ciudad y CS descubrió una relación relevante estadísticamente 99% de confianza.

Concordando con López (2021) en su trabajo en el municipio de Moyobamba encontró que coexiste una conexión $Rho= ,600$ y $p= ,000 < ,05$ entre la GA y CS Asimismo, Alegría (2020) en su investigación tuvo como fin determinar la

efectividad de la GA sobre la CS en la municipalidad de Rumisapa-Lamas, como resultado de los hallazgos, se reveló que la GA en un 52% se mantuvo constante. La calidad del servicio se mantiene estable en un 64%. Porque GA y CS tiene una ligazón con un $r = 0,744$, $r^2 = 0,553$ en el área de investigación analizada utilizando Pearson. De igual forma, Lun Pun (2020) determinó la efectividad de la GA y la CS de la Autoridad Marítima nacional. Encontró que la GA y sus dimensiones tienen un nivel regular según la evaluación por los usuarios del Puerto del Callao, mientras que la CS y sus cinco dimensiones fueron evaluadas como moderadas. En conclusión, la GA tiene una influencia significativa en la CS Asimismo, el 49,2% de los cambios en cinco aspectos se encontraron influenciados por la G.A.

Discordando con Olusegun (2022) quien en su investigación sobre la evaluación de la GA y CS en 6 gobiernos locales de Oyo, Nigeria encontró que la GA tiene efecto positivo, pero poco relevante en la C.S., se concluyó que el Gobierno Federal debería evaluar las obligaciones legales de los gobiernos locales e introducir políticas innovadoras que optimicen la calidad de la prestación de servicios en el estado de Oyo. De igual manera, Vargas (2021) en su indagación tuvo como propósito valorar la GA y su efecto en la CS al Ciudadano del Registro Civil de Babahoyo-Ecuador. Resultado: La GA en Babahoyo tiene un sistema sistemático y función, los consultores brindan conocimiento sobre el servicio al usuario y la gerencia tiene una estrategia de servicio al cliente. Por lo tanto, el soporte brindado no es óptimo y es necesario mejorar la CS.

En lo referente al objetivo específico 1 se determinó la coexistencia de una asociación entre la CS y la dimensión planificación de la GA con un $Rho = 0,386$ y $p = 0,003 < 0,05$ en la subgerencia de obras públicas del ente municipal de Vilca, existiendo una relevancia estadística y aceptándose la H_1 . Lo cual nos demuestra que si la planificación de la GA mejora, entonces la CS mejorará.

La planificación se trata de un intento de analizar las fortalezas de la institución y resaltar las debilidades existentes. Estar cerca de ellos para crear su misión, visión y metas; Luego decide qué acciones y estrategias quieres programar para ayudarte a alcanzar tus objetivos.

En el objetivo específico 2, se determinó la existencia de una asociación entre la dimensión organización de la CS en la subgerencia de obras públicas de un

gobierno local distrital de Vilca con un $Rho = 0,423$, dado que $p = 0,001 < 0,05$, se acepta la H_2 .

La organización; implica ajustar la estructura de la institución y coordinar estrategias y recursos para lograr sus objetivos. Cosas a considerar: Recursos. Bienes, bienes y servicios utilizados en la instalación durante el horario de atención.

Respecto al objetivo específico 3, se determinó que coexiste una asociación entre la dimensión dirección de la GA y la CS en la subgerencia de obras públicas de una entidad municipal distrital de Vilca con un $Rho = 0,509$ siendo una asociación fuerte y la existencia de una relevancia estadística de $p = 0,000 < 0,05$, aceptándose la H_3 . Si mejora la dirección mejorará la CS

La Dirección; El titular de la institución sabe que es difícil gestionar personas que quieran cuidar a su personal, respetarlos y aumentar su autoestima, para que los colaboradores puedan mejorar su trabajo y brindar a los usuarios un servicio de calidad. En este contexto, las palabras cálidas y de aliento de su superior son muy apropiadas. Debido a que los colaboradores son física y emocionalmente activos, participan activamente en todas las actividades si sienten una atmósfera armoniosa.

De igual manera en el objetivo específico 4, se determinó la coexistencia de una asociación positiva moderada $Rho = 0,414$ entre la dimensión control de la GA en la CS de la Subgerencia de obras de un ente municipal distrital de Vilca y es estadísticamente relevante con un $p = 0,001 < 0,05$, confirmándose la aceptación de la H_4 . Concluyendo si mejora el control mejora la CS.

Control; Se utiliza para mejorar el desempeño, prepararse para el cambio y tomar buenas decisiones, se debe de considerar: El monitoreo. Se trata del apoyo continuo que alguien recibe para ayudarlo a alcanzar sus objetivos. Las evaluaciones actuales también están centradas en el usuario y tienen en cuenta los procesos, el progreso, los criterios, las herramientas y los resultados de la CS.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - Se determinó la coexistencia de asociación positiva moderada con relevancia estadística entre la GA y la CS en la subgerencia de obras de una municipalidad distrital de Vilca con un $Rho= 0,496$ y $p= 0,000 < 0,05$. La GA tuvo un 86,2% de nivel eficiente y 13,8% regular, mientras que la CS desarrolló un 100% del nivel eficiente, indicando que cuando mejora la GA, mejora las CS en la unidad analizada.

Segunda. - Se decretó la coexistencia de una asociación con un $Rho= 0,386$ y $p= 0,003 < 0,05$, siendo una asociación positiva moderada y significativa a un nivel de confianza del 99% entre la planificación de la GA y la CS en la subgerencia de obras de un municipio distrital de Vilca. La dimensión planificación de la GA desarrolló un 94,8% del nivel eficiente y 5,2% regular y la CS en todas sus dimensiones un nivel eficiente del 100%. Mejora la dimensión planificación de la GA, mejora la calidad de servicio.

Tercera. - Se diagnosticó la presencia de asociación entre la organización y la CS en la subgerencia de obras del gobierno local de Vilca con un $Rho= 0,423$ y $p= 0,001 < 0,05$ con una relevancia estadística al 99% de confianza. La dimensión organización de la GA tuvo un 72,4% de nivel eficiente y 27,6% regular y la CS 100% en un nivel eficiente, lo que muestra que si mejora la GA mejora la CS en la unidad analizada.

Cuarta. - Se especificó la objetividad de asociación entre la dirección y la CS en la subgerencia de obras del gobierno local de Vilca $Rho= 0,509$ y $p= ,0000 < 0,05$ al 99% de significancia estadística, siendo una asociación positiva fuerte. La dimensión dirección de la GA desarrolló un 77,6% del nivel eficiente y 22,4% regular y la CS un nivel eficiente al 100%. Mostrando a una mejora de la dimensión dirección de la GA, mejora la CS en la unidad analizada.

Quinta. - Se precisó la coexistencia de asociación entre el control y la CS en la unidad analizada con un $Rho= 0,414$ y $p= 0,001 < 0,05$ siendo una asociación positiva moderada entre las variables analizadas con relevancia estadística al 99% de nivel de confianza. La dimensión control de la GA tuvo un 86,2% del nivel eficiente y 13,8% regular y la Cs 100% de nivel eficiente. Indicando que si mejora el control, mejora la CS en la subgerencia de obras del gobierno local de Vilca.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. - Al gerente municipal del ente municipal de Vilca, aplicar políticas de GA y CS al colaborador en el gobierno local para que los colaboradores sea expertos en la CS y mejorar la GA a través de una atención de calidad al usuario.

Segunda. - Se recomienda al gerente municipal en lo referente a la planificación, desarrollar talleres sobre CS, planificación; atención al usuario con el propósito de mejorar la CS en beneficio del ciudadano. La municipalidad debe de implementar los aspectos tangibles, equipando las oficinas para que los funcionarios públicos desarrollen sus roles de manera adecuada y brinden un servicio de calidad a los ciudadanos.

Tercera. - Al gerente municipal desarrollar talleres referentes a métodos organizacionales, simplificación administrativa, capacitaciones para implementar estrategias orientadas a los funcionarios públicos para la mejora de la comunicación y esto sea en beneficio de los usuarios que asisten a la municipalidad.

Cuarta. - Al encargado de la subgerencia de obras de la entidad local de Vilca en lo referente a la dimensión dirección debe de buscar nuevas formas de GA para prestar servicios de calidad a los usuarios.

Quinta. - Se recomienda al gerente del gobierno local en estudio revisar el proceso de control de la subgerencia de obras específicamente como se mide, compara y corrige las labores desarrolladas por los colaboradores y que se alcancen los propósitos planificados al inicio de año y así poder mantener buena información y comunicación, para propender a buscar una buena relación entre el control y la CS.

REFERENCIAS

- Alegría Angulo, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52266/Alegria_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alhaj Abdulrahim, A., & Hassan Elbashir, K. (2016). The Impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum: An Applied Study on Karary Locality. *European Journal of Business and Management*, 8(26), 94-105. Obtenido de <https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/32905/34200>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de Investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=30306>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Botero, L. (2018). *El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Castillo Salazar, R., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- Chatterjee, S. (2021). Theory and Methods. A New Coefficient of Correlation. *Journal of the American Statistical Association*(536), 2009-2022. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01621459.2020.1758115>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Madrid España: McGraw Hill. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/libros/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion/9781456272104/>
- Códova Chirinos, J., García Clavo, N., Puicon Llontop, V., & Merino Núñez, M. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru. *Revista de Ciencias Sociales-RCS*, 28(3), 294-305. Obtenido de <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

85135054041&doi=10.31876%2fracs.v28i3.38475&partnerID=40&md5=141f4f87df33f5a3a230e2d1ebcf02db

- Cruz Aguilar, O., Choquehuanca Saldarriaga, C., Gonzáles Agama, S., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197-209. Obtenido de <https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/100/129>
- Decreto Supremo 123-2018-PCM. (18 de diciembre de 2018). Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/265593/DS_N__123-2018-PCM.pdf
- Del Carmen, J. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. Obtenido de <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4449/3277>
- Eriksson, M., Persson, C., Malefors, C., Bjorkman, J., & Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality. *Waste Management*, 61, 415-422. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0956053X17300351?via%3Dihub>
- Feldman, K. (2023). *IS/SXSIGMA*. Obtenido de Understanding the Role of Normality Tests in Data Analysis: <https://www.isixsigma.com/dictionary/normality-test/>
- Flores Yallico, C., Alberto Bueno, R., Flores Yallico, G., Capcha Córdor, J., & Ubillús Farfán, S. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(6). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4255/6524>
- Fossi, L., Castro, L., Guerrero, W., & Vera, L. (mayo-agosto de 2017). Funciones administrativas y la participación comunitaria. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 9(25), 47-63. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70928419004.pdf>
- Gómez Mendoza, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*

- Ecuador*. Esmeraldas Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>
- González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A., & Verdesoto Córdova, G. (2020). ADMINISTRATIVE MANAGEMENT MODEL FOR THE BUSINESS DEVELOPMENT OF HOTEL BARROS IN QUEVEDO CITY. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gorla, N., Somers, T., & Wong, B. (2015). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal os Strategic Information Systems*, 19(3), 207-228. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0963868710000181?via%3Dihub>
- Hadi Mohamed, M., Martel Carranza, C., Huayta Meza, F., Rojas León, S., & Arias Gonzales, J. (2023). *Metodología de la Investigación. Guía para el Proyecto de Tesis*. Puno: Instituto Universitario de Innovación, Ciencia y Tecnología. Obtenido de https://upla.edu.pe/nw/wp-content/uploads/2023/02/Libro_UPLA_Metodologia_investigacion_omyc.pdf
- Haritha, D., & Swetha, N. (2020). A study on non parametric tests. *Malaya Journal of Matematik*, S(2), 3794-3797. Obtenido de <https://www.malayajournal.org/articles/MJM0S200985.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2018*. Lima: INEI. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1636/index.html
- Judge, T., & Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON. Obtenido de

- https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicio_n_Stephen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge
- Li Gao, H. (2020). Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction and Loyalty Toward. *Higher Education Research*, 5(1), 25-30. Obtenido de <https://www.sciencepublishinggroup.com/article/10.11648.j.her.20200501.15>
- López Tuesta, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70154/L%c3%b3pez_TRZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lun Pun Torres, V. (2020). The Administrative management and service quality of the National Maritime Authority according to the user in the Port of Callao. *Revista de la Escuela Superior de Guerra Navla*, 17(1), 9-26. Obtenido de <https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88/63>
- Mandla, M., & Noqinisele, N. (2019). Public service delivery in South Africa: The political influence at local government level. *Journal of Public Affairs*, 19(4), e1935. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/pa.1935>
- Mandujano Lizárraga, L., Bustamante Aguirre, L., & Ochoa Espejo, M. (2016). *Metodología de la Investigación en las Ciencias Sociales*. Huancayo: Editorial Marsants.
- Martynushkin, A., & Konkina, V. (2020). Quality Improvement of Public Service of Automobile Transport: Economic Evaluation Method. *Advances in Economics Business and Management Research*, 148, 449-456. Obtenido de <https://www.atlantis-press.com/proceedings/rudeck-20/125942605>
- Mauro, S., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2021). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *The British Accounting Review*, 53(6). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/getaccess/pii/S0890838919300319/purchase>
- Mcleod, S. (10 de noviembre de 2023). *Validity In Psychology Research: Types & Examples*. Obtenido de <https://www.simplypsychology.org/validity.html>

- Miranda-Cruz, M., Chiriboga-Zamora, P., Romero-Flores, M., & Tapia-Hermida, L. (2021). The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Mishra, P., Pandey, C., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data. *PMC PubMed Central*, 22(1), 67-72. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6350423/>
- Mujica-Sequera, R. (12 de agosto de 2022). *Características del Paradigma Positivista*. Obtenido de <https://blog.docentes20.com/tag/caracteristicas-del-paradigma-positivista/>
- Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ediciones UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Ngcamu, B. (2019). Exploring service delivery protests in post-apartheid South African municipalities: A literature review. *The Journal for Transdisciplinary research in Southern Africa*, 15(1), 1-9. Obtenido de <https://td-sa.net/index.php/td/article/view/643/1109>
- Njoku, V. (2015). *Success plan and positioning strategy*. EE.UU. Outskirts Press. Obtenido de <https://www.amazon.com/-/es/Vicente-Njoku-ebook/dp/B0169GR4AC>
- Olusegun, A. (2022). Administrative Management and Service Quality of Local Governments in Oyo State, Nigeria. *Lead City Journal of the Social Sciences*, 1-13. Obtenido de https://mail.lcu.edu.ng/images/LCJSS/LCJSS_VOL_7_Dec_2022.pdf#page=3
- Ortiz-Gutierrez, M., Galindo Henao, A., Valbuena-Rodríguez, P., Clavijo-Peña, A., & Duarte-Leguizamo, J. (2021). Organizational development theory: Organizational and labor inefficiency. *Revista Científica Construyendo Futuro*, 14(14), 25-42. doi:<https://doi.org/10.22463/24221783.3162>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal de Marketing*, 49(4), 11-22. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/toc/jmxa/49/4>
- Pedraja-rejas, L. (2017). Desafíos para la Gestión Pública en la Sociedad del Conocimiento. *Interciencia*, 42(3), 145-146. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33950011001>
- Prince Darko, A. (2020). *Examining the role of hospital administration management system on service quality: a case study of ga west municipal hospital*. Ghana Technology University College. Obtenido de <http://174.138.182.137/bitstream/handle/123456789/1469/Prince%20Darko%20Ayeh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Simplificación Administrativa en el Perú*. Lima: Preciso Agencia de Contenidos. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf>
- Setó Pamies, D. (2014). *Clíada de servicio a la fidelidad del cliente desic*. Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Torres-Sánchez, G. (2022). Administrative management and quality of service in the staff of the urban development area of the District Municipality of Breña, Lima Peru 2020. *Polo del Conocimiento*, 7(10), 2113-2122. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4832/11663>
- Tubay Moreira, M., Peña Galeas, M., Cedeño Abril, E., & Chang Muñoz, W. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of Science and*

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023	Variable 1: Gestión administrativa Concepto: Chiavenato (2007) se refiere sobre todo a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la entidad, y dirigir y controlar sus actividades. Se comprueba que la eficiencia de la entidad es mucho mayor que la suma de la eficiencia de sus trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desea alcanzar.				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
PE1.- ¿Cuál es la asociación entre la planificación y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023?	OE1.- Determinar la asociación entre la planificación y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.	HE1.- Existe una asociación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.	Planificación	- Misión y visión - Objetivos Institucionales - Estrategias – PEI – POI - Documentos de gestión (ROF – CAP)	1-10	Ordinal Escala de Likert 1: Totalmente desacuerdo	Deficiente[40-90] Regular[91-145] Eficiente [146-200]
PE2.- ¿Cuál es la asociación entre la organización y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la	OE2.- Determinar la asociación entre la organización y la calidad de	HE2.- Existe una asociación significativa entre la organización y la calidad de	Organización	- Organigrama – diseño de puestos - Funciones de los trabajadores - Coordinación efectiva	11-20	2: Desacuerdo 3: Nide acuerdo	

Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023?	servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.	servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.		- Distribución de recursos		ni desacuerdo		
			Dirección	- Orientar – adiestrar - Liderazgo - Motivación - Comunicación - Trabajo en equipo	21-30	4:De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo		
PE3.- ¿Cuál es la asociación entre la dirección y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023?	OE3.- Determinar la asociación entre la dirección y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023	HE3: Existe una asociación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.	Control	- Organigrama del área - Funciones de los trabajadores - Coordinación efectiva - Distribución de recursos	31-40			
PE4.- ¿Cuál es la asociación entre el control y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023?	OE4.- Determinar la asociación entre el control y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023	HE4: Existe una asociación significativa entre el control y la calidad de servicio de la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.	Variable 2: Calidad de servicio Concepto: Joseph Juran (1988), indica que se relaciona con el desempeño del producto, teniendo como resultado la satisfacción del cliente.					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
			Fiabilidad	-Cumplir con las fechas establecidas -Atención igualitaria -Atención personalizada - Capacidad e interés de solucionar problemas	1-10	Ordinal		
			Capacidad de respuesta	- Reducir tiempos de espera -Brindar información precisa y oportuna -Capacidad de escucha -Atender y resolver	11-20	Escala de Likert 1: Totalmente desacuerdo	Deficiente[40-116] Regular[117-183]	

				reclamos		2: Desacuerdo 3: Nide acuerdo ni desacuerdo 4:De acuerdo 5: Totalmente deacuerdo	Eficiente [184-250]
			Seguridad	-Confidencialidad -Conocimiento suficiente del personal -Confianza -Cortesía	21- 30		
			Empatía	-Predisposición para aclarar duda -Amabilidad -Respeto -Comprender las necesidades de los usuarios	31-40		
			Elementos tangibles	-Ambientes acondicionados -Equipos modernos -Apariencia del personal -Limpieza y mantenimiento	41-50		

Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística
<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Básica • Método: Hipotético – deductivo • Diseño: No experimental • Nivel: Correlacional 	<p>Población: 58 trabajadores</p> <p>Muestra: 58 trabajadores</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: los datos se agruparán en niveles de acuerdo al rango establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencia estadísticos.</p> <p>Inferencial: a través de la prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis.</p>

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: : Gestión Administrativa	La Gestión Administrativa se refiere sobre todo a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la entidad; dirigir y controlar sus actividades. Se comprueba que la eficiencia de la entidad es mucho mayor que la suma de la eficiencia de sus trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desea alcanzar. (Chiavenato, 2007).	Será medido a través del cuestionario que consta de cuatro dimensiones: la planificación estratégica, la gestión de personas, el liderazgo y la organización.	Planificación Organización Dirección Control	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión • Objetivos Institucionales • Estrategias – PEI – POI • Documentos de gestión (ROF – CAP) • Evaluación • Supervisar • Acciones de mejora mediante capacitaciones • Establecer metas • Estilos de liderazgos • Orientar • Motivar • Comunicación • Trabajo en equipo • Organigrama del área • Funciones de los trabajadores • Coordinación efectiva • Distribución de recursos 	<p>Escala ordinal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiente 2. Regular 3. Eficiente
Variable 2: Calidad de servicio	“Conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario” (Joseph Juran, 2020).	Es el resultado de la aplicación del cuestionario de la calidad de servicio de un área de infraestructura de la	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las fechas establecidas • Atención igualitaria • Atención personalizada • Capacidad e interés de solucionar 	

Municipalidad distrital de
Vilca, Huancavelica 2023.

Capacidad de respuesta

- problemas
- Reducir tiempos de espera
- Brindar información precisa y oportuna
- Capacidad de escucha
- Atender y resolver reclamos
- Predisposición para aclarar duda
- Amabilidad
- Respeto
- Comprender las necesidades de los usuarios

Escala ordinal

1. Deficiente

2. Regular

3. Eficiente

Empatía

Elementos tangibles

- Ambientes acondicionados
- Equipos modernos
- Apariencia del personal
- Limpieza y mantenimiento

Seguridad

- Confidencialidad
 - Conocimiento suficiente del personal
 - Confianza
 - Cortesía
-

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario de Gestión administrativa

Estimado(a) Colaborador(a):

El objetivo de investigación es: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca, 2023.

Personal	Formación		Tiempo de servicio				
	Profesional	Técnico	Menos de 1 año	1 año	2 años	3 años	Más de 3 años

Por favor marque la respuesta que Ud., considere sobre la gestión administrativa.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo



	ITEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSION: PLANIFICACION					
1	Conoce la misión de la municipalidad.					
2	Conoce la visión de la municipalidad.					
3	Considera que la misión y visión están enfocadas en brindar un buen servicio a la población.					
4	Como trabajador publico conoce los objetivos institucionales de la entidad.					
5	Los objetivos y metas institucionales son consistentes con la realidad de la municipalidad.					
6	La entidad cuenta con el plan estratégico institucional y plan operativo actualizados.					
7	El plan estratégico y plan operativo se está cumpliendo de acuerdo a las actividades programadas.					
8	La institución aplica documentos de gestión (ROF, CAP), para la planificación.					
9	Los trabajadores conocen sus funciones según los documentos de gestión (ROF, CAP).					
10	Se realiza las funciones establecidas en los documentos de gestión.					
	DIMENSION ORGANIZACION					
11	El organigrama se encuentra actualizado					
12	El organigrama de la entidad se encuentra estructurada correctamente.					
13	El diseño de puestos y funciones están definidos correctamente acorde a la necesidad de su área.					
14	Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación a su cargo y la experiencia necesaria.					

15	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de las actividades administrativas.					
16	Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno.					
17	Los servidores públicos cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones.					
18	Dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.					
19	En la entidad se distribuyen y fomenta los recursos de manera eficiente.					
20	Existe un buen manejo de recursos por parte de los servidores públicos.					
	DIMENSION DIRECCION					
21	La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de las funciones.					
22	Existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
23	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos propuestos.					
24	El jefe de su área demuestra capacidad de liderazgo.					
25	Siente motivación por parte del jefe de su área para realizar su trabajo.					
26	Considera que la municipalidad recompensa la labor destacada.					
27	Existe una buena comunicación entre los colaboradores de su área.					
28	Se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones y mejoras en su área de trabajo.					
29	En la entidad se promueve el trabajo en equipo.					
30	Tienen establecidas los equipos de trabajo en su área.					
	DIMENSION CONTROL					
31	El desempeño de los colaboradores se encuentran constantemente supervisados.					
32	Se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.					
33	Se supervisa la adecuada administración de los recursos financieros de la entidad.					
34	Se diagnostica y evalúa periódicamente la eficacia de los procedimientos administrativos para eliminar las carencias de las acciones administrativas.					
35	Se evalúan los objetivos institucionales.					
36	Recibe capacitaciones constantes de parte de la entidad para una mejora continua.					
37	Mediante una retroalimentación se promueve el desarrollo de las capacitaciones al personal.					
38	Se establecen metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la entidad.					
39	Los procedimientos administrativos están estandarizados.					
40	La entidad realiza acciones de mejora.					

Gracias por su colaboración.

Cuestionario de Calidad de servicio

Estimado(a) Colaborador(a):

El objetivo de investigación es: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca, 2023.

Personal	Formación		Tiempo de servicio				
	Profesional	Técnico	Menos de 1 año	1 año	2 años	3 años	Más de 3 años

Por favor marque la respuesta que Ud., considere sobre la gestión administrativa.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo

	ITEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSION: FIABILIDAD					
1	Los horarios de atención están acorde a la demanda de los usuarios.					
2	El personal soluciona problemas de los administrados dentro del plazo establecido.					
3	Se encuentran totalmente capacitados para atender a los administrados en sus trámites pertinentes en los tiempos establecidos.					
4	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada del usuario.					
5	Se brinda atención igualitaria a los administrados.					
6	Los colaboradores de la entidad atienden a los administrados con cordialidad.					
7	Se brinda preferencia a las personas de la tercera edad con un trato especial.					
8	La atención brindada esta de acorde a las expectativas que el usuario espera recibir.					
9	Los funcionarios tienen vocación de servicio.					
10	El personal tiene interés por resolver los requerimientos, inquietudes o reclamos por parte de los administrados.					
	DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
11	El personal asiste de manera inmediata al requerimiento del administrado.					
12	Se comunica a los usuarios el plazo establecido para dar respuesta al trámite que va a gestionar en la municipalidad.					
13	Existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos.					
14	La atención a los usuarios es rápida y oportuna.					

15	La información que se emplea para atender al administrado es fácil de comprender de parte del usuario.					
16	Existe disposición del personal de escuchar y responder de manera eficiente a cada requerimiento del administrado.					
17	Se observa la predisposición para ayudar a los usuarios.					
18	Los trabajadores tienen capacidad de respuesta en ocasiones imprevistas.					
19	La entidad es receptiva a las necesidades de los usuarios.					
20	Observó que existe el apoyo necesario para que el usuario se sienta satisfecho al momento de realizar su trámite y desconoce de los procedimientos administrativos.					
	DIMENSION: SEGURIDAD					
21	Es importante brindar seguridad a los usuarios en sus trámites documentarios.					
22	El personal respeta la privacidad del administrado y sus trámites realizados en la entidad.					
23	Existe confidencialidad en la atención brindada por la entidad.					
24	Los colaboradores cuentan con conocimiento necesario para el desarrollo de sus actividades.					
25	Los funcionarios que se encuentran en las áreas vinculadas con la atención del administrado cuentan con la experiencia necesaria para el puesto que desempeñan.					
26	El personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña.					
27	Los colaboradores transmiten confianza a los usuarios en la atención brindada.					
28	La entidad tiene como prioridad a los usuarios.					
29	Es relevante la cortesía de parte de la entidad a todo usuario que realice gestiones, consultas y/o reclamos.					
30	El personal muestra cortesía al momento de atender a los administrados cuando acuden a la entidad.					
	DIMENSION: EMPATÍA					
31	La entidad facilita el acceso a la información mediante el portal de transparencia para absorber dudas de los usuarios.					
32	La entidad tiene horarios de trabajo conveniente para todos los administrados.					
33	La amabilidad es un factor necesario e importante a la hora de atención al administrado.					
34	El personal se muestra amable con todos los usuarios.					
35	La entidad considera importante al respeto como valor institucional.					
36	El personal de la entidad muestra respeto a los usuarios.					

37	Cuenta con disposición de conocer las necesidades de los usuarios.					
38	La atención brindada se adecua a las necesidades del administrado.					
39	El colaborador comprende las necesidades del usuario.					
40	Existe el interés de parte de los funcionarios por solucionar los pendientes de los administrados.					
	DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES					
41	El acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios.					
42	La infraestructura física es segura para que realicen sus actividades diarias.					
43	Considera que se debe de mejorar la infraestructura.					
44	Es eficiente el uso de equipos tecnológicos que ayudan a dar servicio al usuario.					
45	La entidad cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados.					
46	Es importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la entidad.					
47	El personal muestra cuidado en su aseo personal.					
48	El personal que labora en la entidad se muestra ordenado y educado.					
49	Las áreas de trabajo de la municipalidad se encuentran aseadas.					
50	Los servicios higiénicos de la entidad siempre están listos.					

Gracias por su colaboración.

Baremación

Variable Gestión administrativa

Variable/dimensión	Deficiente	Regular	Eficiente
Gestión administrativa	[40 - 92]	[93 - 146]	[147 - 200]
D1: Planificación	[10 - 22]	[23 - 36]	[37 - 50]
D2: Organización	[10 - 22]	[23 - 36]	[37 - 50]
D3: Dirección	[10 - 22]	[23 - 36]	[37 - 50]
D4: Control	[10 - 22]	[23 - 36]	[37 - 50]

Variable Calidad de servicio

Variable/dimensión	Deficiente	Regular	Eficiente
Calidad de servicio	[50 - 116]	[117 - 183]	[184 - 250]
D1: Fiabilidad	[10 - 22]	[23 - 36]	[37 - 50]
D2: Capacidad de respuesta	[10 - 22]	[23 - 36]	[37 - 50]
D3: Seguridad	[10 - 22]	[23 - 36]	[37 - 50]
D4: Empatía	[10 - 22]	[23 - 36]	[37 - 50]
D5: Elementos tangibles	[10 - 22]	[23 - 36]	[37 - 50]

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Gestión administrativa". 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ricardo Milla Toro
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Filosofía, ciencias sociales, pedagogía, gestión pública
Institución donde labora:	Congreso de la República
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	
DNI:	44372112
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Gestión administrativa)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión administrativa
Autor (a):	Luis Anthoni Mucha López
Procedencia:	Recabar información sobre la variable Gestión administrativa
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Vilca
Significación:	Planificación, Organización, Dirección y Control.

4. Soporte Técnico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planificación	Implementa los principios científicos de la planificación. Los procedimientos estandarizan el orden en que se logran los objetivos (Tubay et al, 2016)
	Organización	Consiste en asignar tareas, agrupar servicios en departamentos y asignar autoridad y recursos organizacionales. La organización es resultado de una planificación. Este es un subsistema que consiste en definir y ejecutar tareas. Los gerentes deciden quién hará la implementación, de qué estará compuesto el equipo, a quién reportarán y en qué nivel de decisión (Tubat et al., 2016)

	Dirección	La dirección tiene control total sobre la secuencia del proceso y fomenta el cumplimiento de los objetivos establecidos (Tubay et al., 2016)
	Control	El control se define como el proceso de verificar y diseñar actividades y tareas establecidas, alinearlas con las estrategias planificadas, eliminar y corregir defectos y evaluar resultados (Tubay et al, 2016).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión administrativa elaborado por Luis Anthoni Mucha López en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la variable: La Gestión Administrativa se refiere sobre todo a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa; dirigir y controlar sus actividades. Se comprueba que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de la eficiencia de sus trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la

racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desea alcanzar. (Chiavenato, 2007, p. 11).

Dimensión 1: PLANIFICACIÓN

Definición de la dimensión: implementa los principios científicos de la planificación. Los procedimientos estandarizan el orden en que se logran los objetivos (Tubay et al., 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión y visión	1. Conoce la misión de la municipalidad.	4	4	4	
	2. Conoce la visión de la municipalidad.	4	4	4	
	3. Considera que la misión y visión están enfocadas en brindar un buen servicio a la población.	4	4	4	
Objetivos Institucionales	4. Como trabajador público conoce los objetivos institucionales de la entidad.	4	4	4	
	5. Los objetivos y metas institucionales son consistentes con la realidad de la municipalidad.	4	4	4	
Estrategias – PEI – POI	6. La entidad cuenta con el plan estratégico institucional y plan operativo actualizados.	4	4	4	
	7. El plan estratégico y plan operativo se está cumpliendo de acuerdo a las actividades programadas.	4	4	4	
Documentos de gestión (ROF – CAP)	8. La institución aplica documentos de gestión (ROF, CAP), para la planificación.	4	4	4	
	9. Los trabajadores conocen sus funciones según los documentos de gestión (ROF, CAP).	4	4	4	
	10. Se realiza las funciones establecidas en los documentos de gestión.	4	4	4	

Dimensión 2: ORGANIZACIÓN

Definición de la dimensión: La organización consiste en asignar tareas, agrupar servicios en departamentos y asignar autoridad y recursos organizacionales. La organización es resultado de una planificación. Este es un subsistema que consiste en definir y ejecutar tareas. Los gerentes deciden quién hará la implementación, de qué estará compuesto el equipo, a quién reportarán y en qué nivel de decisión (Tubay et al., 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama – diseño de puestos	11. El organigrama se encuentra actualizado	4	4	4	
	12. El organigrama de la entidad se encuentra estructurada correctamente.	4	4	4	
Funciones de los trabajadores	13. El diseño de puestos y funciones están definidos correctamente acorde a la necesidad de su área.	4	4	4	

	14. Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación a su cargo y la experiencia necesaria.	4	4	4	
Coordinación efectiva	15. Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de las actividades administrativas.	4	4	4	
	16. Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno.	4	4	4	
	17. Los servidores públicos cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones.	4	4	4	
Distribución de recursos	18. Dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	4	4	4	
	19. En la entidad se distribuyen y fomenta los recursos de manera eficiente.	4	4	4	
	20. Existe un buen manejo de recursos por parte de los servidores públicos.	4	4	4	

Dimensión 3: DIRECCIÓN

Definición de la dimensión: La dirección tiene control total sobre la secuencia del proceso y fomenta el cumplimiento de los objetivos establecidos (Tubay et al., 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientar – adiestrar	21. La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de las funciones.	4	4	4	
	22. Existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	4	4	4	
Liderazgo	23. Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos propuestos.	4	4	4	
	24. El jefe de su área demuestra capacidad de liderazgo.	4	4	4	
Motivación	25. Siente motivación por parte del jefe de su área para realizar su trabajo.	4	4	4	
	26. Considera que la municipalidad recompensa la labor destacada.	4	4	4	
Comunicación	27. Existe una buena comunicación entre los colaboradores de su área.	4	4	4	
	28. Se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones y mejoras en su área de trabajo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	28. En la entidad se promueve el trabajo en equipo.	4	4	4	
	30. Tienen establecidas los equipos de trabajo en su área.	4	4	4	

Dimensión 4: CONTROL

Definición de la dimensión: El control se define como el proceso de verificar y diseñar actividades y tareas establecidas, alinearlas con las estrategias planificadas, eliminar y corregir defectos y evaluar resultados (Tubay et al., 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama del área	31. El desempeño de los colaboradores se encuentra constantemente supervisados.	4	4	4	
	32. Se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.	4	4	4	
Funciones de los trabajadores	33. Se supervisa la adecuada administración de los recursos financieros de la entidad.	4	4	4	
	34. Se diagnostica y evalúa periódicamente la eficacia de los procedimientos administrativos para eliminar las carencias de las acciones administrativas.	4	4	4	
Coordinación efectiva	35. Se evalúan los objetivos institucionales.	4	4	4	
	36. Recibe capacitaciones constantes de parte de la entidad para una mejora continua.	4	4	4	
	37. Mediante una retroalimentación se promueve el desarrollo de las capacitaciones al personal.	4	4	4	
Distribución de recursos	38. Se establecen metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la entidad.	4	4	4	
	39. Los procedimientos administrativos están estandarizados.	4	4	4	
	40. La entidad realiza acciones de mejora.	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI: 44372112

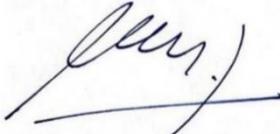
Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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, Hyrkás 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 Hyrkás et al. (2003).

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

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Calidad de servicio". 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ricardo Milla Toro
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Filosofía, ciencias sociales, pedagogía, gestión pública
Institución donde labora:	Congreso de la República
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	
DNI:	44372112
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Calidad de servicio)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autor (a):	Luis Anthoni Mucha López
Procedencia:	Recabar información sobre la variable Calidad de servicio
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Vilca
Significación:	Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles

4. Soporte Técnico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Fiabilidad	Se basa en el servicio que reciben de acuerdo y según su cuidado al realizarlo, lo que se establece antes de la llegada del cliente, ser fiables y otorgar confianza.
	Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta, está directamente relacionada con la latencia para utilizar el servicio, debe tener la capacidad de resolver problemas
	Seguridad	Seguridad, directamente relacionado con la tranquilidad del cliente de que la persona que le está asesorando al hacer uso del servicio se encuentra calificada.
	Empatía	Empatía, esta medición debe ser personalmente relevante para el cliente cuando se realice. Le

		brindan atención personalizada y está seguro de que cualquier problema puede resolverse.
	Elementos tangibles	Elementos tangibles, toma en cuenta la infraestructura, instalaciones físicas, el personal, equipos y publicidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad de servicio elaborado por Luis Anthoni Mucha López en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

Definición de la variable: La Calidad de servicio se refiere al "Conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario" (Joseph Juran, 2020, p. 27).

Dimensión 1: FIABILIDAD

Definición de la dimensión: Fiabilidad, se basa en el servicio que reciben de acuerdo y según su cuidado al realizarlo, lo que se establece antes de la llegada del cliente, ser fiables y otorgar confianza (Miranda-Cruz et al., 2021)..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplir con las fechas establecidas	1. Los horarios de atención están acorde a la demanda de los usuarios.	4	4	4	
	2. El personal soluciona problemas de los administrados dentro del plazo establecido.	4	4	4	
	3. Se encuentran totalmente capacitados para atender a los administrados en sus trámites pertinentes en los tiempos establecidos.	4	4	4	
Atención igualitaria	4. Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada del usuario.	4	4	4	
	5. Se brinda atención igualitaria a los administrados.	4	4	4	
	6. Los colaboradores de la entidad atienden a los administrados con cordialidad.	4	4	4	
Atención personalizada	7. Se brinda preferencia a las personas de la tercera edad con un trato especial.	4	4	4	
	8. La atención brindada esta de acorde a las expectativas que el usuario espera recibir.	4	4	4	
Capacidad e interés de solucionar problemas	9. Los funcionarios tienen vocación de servicio.	4	4	4	
	10. El personal tiene interés por resolver los requerimientos, inquietudes o reclamos por parte de los administrados.	4	4	4	

Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Definición de la dimensión: Capacidad de respuesta, está directamente relacionada con la latencia para utilizar el servicio, debe tener la capacidad de resolver problemas (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reducir tiempos de espera	11. El personal asiste de manera inmediata al requerimiento del administrado.	4	4	4	
	12. Se comunica a los usuarios el plazo establecido para dar respuesta al trámite que va a gestionar en la municipalidad.	4	4	4	
Brindar información precisa y oportuna	13. Existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos.	4	4	4	
	14. La atención a los usuarios es rápida y oportuna.	4	4	4	
Capacidad de escucha	15. La información que se emplea para atender al administrado es fácil de comprender de parte del usuario.	4	4	4	

	16. Existe disposición del personal de escuchar y responder de manera eficiente a cada requerimiento del administrado.	4	4	4	
Atender y resolver reclamos	17. Se observa la predisposición para ayudar a los usuarios.	4	4	4	
	18. Los trabajadores tienen capacidad de respuesta en ocasiones imprevistas.	4	4	4	
	19. La entidad es receptiva a las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
	20. Observó que existe el apoyo necesario para que el usuario se sienta satisfecho al momento de realizar su trámite y desconoce de los procedimientos administrativos.	4	4	4	

Dimensión 3: SEGURIDAD

Definición de la dimensión: Seguridad, directamente relacionado con la tranquilidad del cliente de que la persona que le está asesorando al hacer uso del servicio se encuentra calificada (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confidencialidad	21. Es importante brindar seguridad a los usuarios en sus trámites documentarios.	4	4	4	
	22. El personal respeta la privacidad del administrado y sus trámites realizados en la entidad.	4	4	4	
	23. Existe confidencialidad en la atención brindada por la entidad.	4	4	4	
Conocimiento suficiente del personal	24. Los colaboradores cuentan con conocimiento necesario para el desarrollo de sus actividades.	4	4	4	
	25. Los funcionarios que se encuentran en las áreas vinculadas con la atención del administrado cuentan con la experiencia necesaria para el puesto que desempeñan.	4	4	4	
	26. El personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña.	4	4	4	
Confianza	27. Los colaboradores transmiten confianza a los usuarios en la atención brindada.	4	4	4	
	28. La entidad tiene como prioridad a los usuarios.	4	4	4	
Cortesía	29. Es relevante la cortesía de parte de la entidad a todo usuario que realice gestiones, consultas y/o reclamos.	4	4	4	
	30. El personal muestra cortesía al momento de atender a los administrados cuando acuden a la entidad.	4	4	4	

Dimensión 4: EMPATÍA

Definición de la dimensión: Empatía, esta medición debe ser personalmente relevante para el cliente cuando se realice. Le brindan atención personalizada y está seguro de que cualquier problema puede resolverse (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición para aclarar duda	31. La entidad facilita el acceso a la información mediante el portal de transparencia para absorber dudas de los usuarios.	4	4	4	
	32. La entidad tiene horarios de trabajo conveniente para todos los administrados.	4	4	4	
Amabilidad	33. La amabilidad es un factor necesario e importante a la hora de atención al administrado.	4	4	4	
	34. El personal se muestra amable con todos los usuarios.	4	4	4	
Respeto	35. La entidad considera importante al respeto como valor institucional.	4	4	4	
	36. El personal de la entidad muestra respeto a los usuarios.	4	4	4	
Comprender las necesidades de los usuarios	37. Cuenta con disposición de conocer las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
	38. La atención brindada se adecua a las necesidades del administrado.	4	4	4	
	39. El colaborador comprende las necesidades del usuario.	4	4	4	
	40. Existe el interés de parte de los funcionarios por solucionar los pendientes de los administrados.	4	4	4	

Dimensión 5: ELEMENTOS TANGIBLES

Definición de la dimensión: Elementos tangibles, toma en cuenta la infraestructura, instalaciones físicas, el personal, equipos y publicidad (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes acondicionados	41. El acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios.	4	4	4	
	42. La infraestructura física es segura para que realicen sus actividades diarias.	4	4	4	
	43. Considera que se debe de mejorar la infraestructura.	4	4	4	
Equipos modernos	44. Es eficiente el uso de equipos tecnológicos que ayudan a dar servicio al usuario.	4	4	4	
	45. La entidad cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados.	4	4	4	
Apariencia del personal	46. Es importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la entidad.	4	4	4	

	47. El personal muestra cuidado en su aseo personal.	4	4	4	
	48. El personal que labora en la entidad se muestra ordenado y educado.	4	4	4	
Limpieza y mantenimiento	49. Las áreas de trabajo de la municipalidad se encuentran aseadas.	4	4	4	
	50. Los servicios higiénicos de la entidad siempre están listos.	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI: 44372112

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

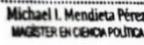
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant 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 "Cuestionario de Gestión administrativa". 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Michael Iván Mendieta Pérez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social (x) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencia Política y Gobierno
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	
DNI:	06802088
Firma del experto:	 

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Gestión administrativa)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión administrativa
Autor (a):	Luis Anthoni Mucha López
Procedencia:	Recabar información sobre la variable Gestión administrativa
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Vilca
Significación:	Planificación, Organización, Dirección y Control.

4. Soporte Técnico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planificación	Implementa los principios científicos de la planificación. Los procedimientos estandarizan el orden en que se logran los objetivos (Tubay et al, 2016)
	Organización	Consiste en asignar tareas, agrupar servicios en departamentos y asignar autoridad y recursos organizacionales. La organización es resultado de una planificación. Este es un subsistema que consiste en definir y ejecutar tareas. Los gerentes deciden quién hará la implementación, de qué estará compuesto el equipo, a quién reportarán y en qué nivel de decisión (Tubat et al., 2016)

	Dirección	La dirección tiene control total sobre la secuencia del proceso y fomenta el cumplimiento de los objetivos establecidos (Tubay et al., 2016)
	Control	El control se define como el proceso de verificar y diseñar actividades y tareas establecidas, alinearlas con las estrategias planificadas, eliminar y corregir defectos y evaluar resultados (Tubay et al, 2016).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión administrativa elaborado por Luis Anthoni Mucha López en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la variable: La Gestión Administrativa se refiere sobre todo a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa; dirigir y controlar sus actividades. Se comprueba que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de la eficiencia de sus trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la

racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desea alcanzar. (Chiavenato, 2007, p. 11).

Dimensión 1: PLANIFICACIÓN

Definición de la dimensión: implementa los principios científicos de la planificación. Los procedimientos estandarizan el orden en que se logran los objetivos (Tubay et al., 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión y visión	1. Conoce la misión de la municipalidad.	4	4	4	
	2. Conoce la visión de la municipalidad.	4	4	4	
	3. Considera que la misión y visión están enfocadas en brindar un buen servicio a la población.	4	4	4	
Objetivos Institucionales	4. Como trabajador público conoce los objetivos institucionales de la entidad.	4	4	4	
	5. Los objetivos y metas institucionales son consistentes con la realidad de la municipalidad.	4	4	4	
Estrategias – PEI – POI	6. La entidad cuenta con el plan estratégico institucional y plan operativo actualizados.	4	4	4	
	7. El plan estratégico y plan operativo se está cumpliendo de acuerdo a las actividades programadas.	4	4	4	
Documentos de gestión (ROF – CAP)	8. La institución aplica documentos de gestión (ROF, CAP), para la planificación.	4	4	4	
	9. Los trabajadores conocen sus funciones según los documentos de gestión (ROF, CAP).	4	4	4	
	10. Se realiza las funciones establecidas en los documentos de gestión.	4	4	4	

Dimensión 2: ORGANIZACIÓN

Definición de la dimensión: La organización consiste en asignar tareas, agrupar servicios en departamentos y asignar autoridad y recursos organizacionales. La organización es resultado de una planificación. Este es un subsistema que consiste en definir y ejecutar tareas. Los gerentes deciden quién hará la implementación, de qué estará compuesto el equipo, a quién reportarán y en qué nivel de decisión (Tubay et al., 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama – diseño de puestos	11. El organigrama se encuentra actualizado	4	4	4	
	12. El organigrama de la entidad se encuentra estructurada correctamente.	4	4	4	
Funciones de los trabajadores	13. El diseño de puestos y funciones están definidos correctamente acorde a la necesidad de su área.	4	4	4	

	14. Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación a su cargo y la experiencia necesaria.	4	4	4	
Coordinación efectiva	15. Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de las actividades administrativas.	4	4	4	
	16. Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno.	4	4	4	
	17. Los servidores públicos cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones.	4	4	4	
Distribución de recursos	18. Dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	4	4	4	
	19. En la entidad se distribuyen y fomenta los recursos de manera eficiente.	4	4	4	
	20. Existe un buen manejo de recursos por parte de los servidores públicos.	4	4	4	

Dimensión 3: DIRECCIÓN

Definición de la dimensión: La dirección tiene control total sobre la secuencia del proceso y fomenta el cumplimiento de los objetivos establecidos (Tubay et al., 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientar – adiestrar	21. La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de las funciones.	4	4	4	
	22. Existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	4	4	4	
Liderazgo	23. Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos propuestos.	4	4	4	
	24. El jefe de su área demuestra capacidad de liderazgo.	4	4	4	
Motivación	25. Siente motivación por parte del jefe de su área para realizar su trabajo.	4	4	4	
	26. Considera que la municipalidad recompensa la labor destacada.	4	4	4	
Comunicación	27. Existe una buena comunicación entre los colaboradores de su área.	4	4	4	
	28. Se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones y mejoras en su área de trabajo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	28. En la entidad se promueve el trabajo en equipo.	4	4	4	
	30. Tienen establecidas los equipos de trabajo en su área.	4	4	4	

Dimensión 4: CONTROL

Definición de la dimensión: El control se define como el proceso de verificar y diseñar actividades y tareas establecidas, alinearlas con las estrategias planificadas, eliminar y corregir defectos y evaluar resultados (Tubay et al., 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama del área	31. El desempeño de los colaboradores se encuentra constantemente supervisados.	4	4	4	
	32. Se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.	4	4	4	
Funciones de los trabajadores	33. Se supervisa la adecuada administración de los recursos financieros de la entidad.	4	4	4	
	34. Se diagnostica y evalúa periódicamente la eficacia de los procedimientos administrativos para eliminar las carencias de las acciones administrativas.	4	4	4	
Coordinación efectiva	35. Se evalúan los objetivos institucionales.	4	4	4	
	36. Recibe capacitaciones constantes de parte de la entidad para una mejora continua.	4	4	4	
	37. Mediante una retroalimentación se promueve el desarrollo de las capacitaciones al personal.	4	4	4	
Distribución de recursos	38. Se establecen metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la entidad.	4	4	4	
	39. Los procedimientos administrativos están estandarizados.	4	4	4	
	40. La entidad realiza acciones de mejora.	4	4	4	



Michael I. Mendieta Pérez
MAGISTER EN CIENCIA POLÍTICA

Firma del evaluador

DNI: 06802088

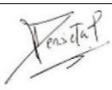
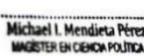
Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

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.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Calidad de servicio". 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Michael Iván Mendieta Pérez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (x) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencia Política y Gobierno
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	
DNI:	06802088
Firma del experto:	 

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Calidad de servicio)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autor (a):	Luis Anthoni Mucha López
Procedencia:	Recabar información sobre la variable Calidad de servicio
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Vilca
Significación:	Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles

4. Soporte Técnico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Fiabilidad	Se basa en el servicio que reciben de acuerdo y según su cuidado al realizarlo, lo que se establece antes de la llegada del cliente, ser fieles y otorgar confianza.
	Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta, está directamente relacionada con la latencia para utilizar el servicio, debe tener la capacidad de resolver problemas
	Seguridad	Seguridad, directamente relacionado con la tranquilidad del cliente de que la persona que le está asesorando al hacer uso del servicio se encuentra calificada.
	Empatía	Empatía, esta medición debe ser personalmente relevante para el cliente cuando se realice. Le

		brindan atención personalizada y está seguro de que cualquier problema puede resolverse.
	Elementos tangibles	Elementos tangibles, toma en cuenta la infraestructura, instalaciones físicas, el personal, equipos y publicidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad de servicio elaborado por Luis Anthoni Mucha López en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

Definición de la variable: La Calidad de servicio se refiere al "Conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario" (Joseph Juran, 2020, p. 27).

Dimensión 1: FIABILIDAD

Definición de la dimensión: Fiabilidad, se basa en el servicio que reciben de acuerdo y según su cuidado al realizarlo, lo que se establece antes de la llegada del cliente, ser fiables y otorgar confianza (Miranda-Cruz et al., 2021)..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplir con las fechas establecidas	1. Los horarios de atención están acorde a la demanda de los usuarios.	4	4	4	
	2. El personal soluciona problemas de los administrados dentro del plazo establecido.	4	4	4	
	3. Se encuentran totalmente capacitados para atender a los administrados en sus trámites pertinentes en los tiempos establecidos.	4	4	4	
Atención igualitaria	4. Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada del usuario.	4	4	4	
	5. Se brinda atención igualitaria a los administrados.	4	4	4	
	6. Los colaboradores de la entidad atienden a los administrados con cordialidad.	4	4	4	
Atención personalizada	7. Se brinda preferencia a las personas de la tercera edad con un trato especial.	4	4	4	
	8. La atención brindada está acorde a las expectativas que el usuario espera recibir.	4	4	4	
Capacidad e interés de solucionar problemas	9. Los funcionarios tienen vocación de servicio.	4	4	4	
	10. El personal tiene interés por resolver los requerimientos, inquietudes o reclamos por parte de los administrados.	4	4	4	

Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Definición de la dimensión: Capacidad de respuesta, está directamente relacionada con la latencia para utilizar el servicio, debe tener la capacidad de resolver problemas (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reducir tiempos de espera	11. El personal asiste de manera inmediata al requerimiento del administrado.	4	4	4	
	12. Se comunica a los usuarios el plazo establecido para dar respuesta al trámite que va a gestionar en la municipalidad.	4	4	4	
Brindar información precisa y oportuna	13. Existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos.	4	4	4	
	14. La atención a los usuarios es rápida y oportuna.	4	4	4	
Capacidad de escucha	15. La información que se emplea para atender al administrado es fácil de comprender de parte del usuario.	4	4	4	

	16. Existe disposición del personal de escuchar y responder de manera eficiente a cada requerimiento del administrado.	4	4	4	
Atender y resolver reclamos	17. Se observa la predisposición para ayudar a los usuarios.	4	4	4	
	18. Los trabajadores tienen capacidad de respuesta en ocasiones imprevistas.	4	4	4	
	19. La entidad es receptiva a las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
	20. Observó que existe el apoyo necesario para que el usuario se sienta satisfecho al momento de realizar su trámite y desconoce de los procedimientos administrativos.	4	4	4	

Dimensión 3: SEGURIDAD

Definición de la dimensión: Seguridad, directamente relacionado con la tranquilidad del cliente de que la persona que le está asesorando al hacer uso del servicio se encuentra calificada (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confidencialidad	21. Es importante brindar seguridad a los usuarios en sus trámites documentarios.	4	4	4	
	22. El personal respeta la privacidad del administrado y sus trámites realizados en la entidad.	4	4	4	
	23. Existe confidencialidad en la atención brindada por la entidad.	4	4	4	
Conocimiento suficiente del personal	24. Los colaboradores cuentan con conocimiento necesario para el desarrollo de sus actividades.	4	4	4	
	25. Los funcionarios que se encuentran en las áreas vinculadas con la atención del administrado cuentan con la experiencia necesaria para el puesto que desempeñan.	4	4	4	
	26. El personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña.	4	4	4	
Confianza	27. Los colaboradores transmiten confianza a los usuarios en la atención brindada.	4	4	4	
	28. La entidad tiene como prioridad a los usuarios.	4	4	4	
Cortesía	29. Es relevante la cortesía de parte de la entidad a todo usuario que realice gestiones, consultas y/o reclamos.	4	4	4	
	30. El personal muestra cortesía al momento de atender a los administrados cuando acuden a la entidad.	4	4	4	

Dimensión 4: EMPATÍA

Definición de la dimensión: Empatía, esta medición debe ser personalmente relevante para el cliente cuando se realice. Le brindan atención personalizada y está seguro de que cualquier problema puede resolverse (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición para aclarar duda	31. La entidad facilita el acceso a la información mediante el portal de transparencia para absorber dudas de los usuarios.	4	4	4	
	32. La entidad tiene horarios de trabajo conveniente para todos los administrados.	4	4	4	
Amabilidad	33. La amabilidad es un factor necesario e importante a la hora de atención al administrado.	4	4	4	
	34. El personal se muestra amable con todos los usuarios.	4	4	4	
Respeto	35. La entidad considera importante al respeto como valor institucional.	4	4	4	
	36. El personal de la entidad muestra respeto a los usuarios.	4	4	4	
Comprender las necesidades de los usuarios	37. Cuenta con disposición de conocer las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
	38. La atención brindada se adecua a las necesidades del administrado.	4	4	4	
	39. El colaborador comprende las necesidades del usuario.	4	4	4	
	40. Existe el interés de parte de los funcionarios por solucionar los pendientes de los administrados.	4	4	4	

Dimensión 5: ELEMENTOS TANGIBLES

Definición de la dimensión: Elementos tangibles, toma en cuenta la infraestructura, instalaciones físicas, el personal, equipos y publicidad (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes acondicionados	41. El acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios.	4	4	4	
	42. La infraestructura física es segura para que realicen sus actividades diarias.	4	4	4	
	43. Considera que se debe de mejorar la infraestructura.	4	4	4	
Equipos modernos	44. Es eficiente el uso de equipos tecnológicos que ayudan a dar servicio al usuario.	4	4	4	
	45. La entidad cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados.	4	4	4	
Apariencia del personal	46. Es importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la entidad.	4	4	4	

	47. El personal muestra cuidado en su aseo personal.	4	4	4	
	48. El personal que labora en la entidad se muestra ordenado y educado.	4	4	4	
Limpieza y mantenimiento	49. Las áreas de trabajo de la municipalidad se encuentran aseadas.	4	4	4	
	50. Los servicios higiénicos de la entidad siempre están listos.	4	4	4	



Michael I. Mendieta Pérez
 MAGISTER EN CIENCIA POLÍTICA

Firma del evaluador
 DNI: 06802088

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 "Cuestionario de Gestión administrativa". 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Fidel Prado Macalupu
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniero Industrial, Gestión Pública
Institución donde labora:	Municipalidad Metropolitana de Lima
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	
DNI:	09086863
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Gestión administrativa)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión administrativa
Autor (a):	Luis Anthoni Mucha López
Procedencia:	Recabar información sobre la variable Gestión administrativa
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Vilca
Significación:	Planificación, Organización, Dirección y Control.

4. Soporte Técnico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planificación	Implementa los principios científicos de la planificación. Los procedimientos estandarizan el orden en que se logran los objetivos (Tubay et al, 2016)
	Organización	Consiste en asignar tareas, agrupar servicios en departamentos y asignar autoridad y recursos organizacionales. La organización es resultado de una planificación. Este es un subsistema que consiste en definir y ejecutar tareas. Los gerentes deciden quién hará la implementación, de qué estará compuesto el equipo, a quién reportarán y en qué nivel de decisión (Tubat et al., 2016)

	Dirección	La dirección tiene control total sobre la secuencia del proceso y fomenta el cumplimiento de los objetivos establecidos (Tubay et al., 2016)
	Control	El control se define como el proceso de verificar y diseñar actividades y tareas establecidas, alinearlas con las estrategias planificadas, eliminar y corregir defectos y evaluar resultados (Tubay et al, 2016).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión administrativa elaborado por Luis Anthoni Mucha López en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la variable: La Gestión Administrativa se refiere sobre todo a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa; dirigir y controlar sus actividades. Se comprueba que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de la eficiencia de sus trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la

racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desea alcanzar. (Chiavenato, 2007, p. 11).

Dimensión 1: PLANIFICACIÓN

Definición de la dimensión: implementa los principios científicos de la planificación. Los procedimientos estandarizan el orden en que se logran los objetivos (Tubay et al., 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión y visión	1. Conoce la misión de la municipalidad.	4	4	4	
	2. Conoce la visión de la municipalidad.	4	4	4	
	3. Considera que la misión y visión están enfocadas en brindar un buen servicio a la población.	4	4	4	
Objetivos Institucionales	4. Como trabajador público conoce los objetivos institucionales de la entidad.	4	4	4	
	5. Los objetivos y metas institucionales son consistentes con la realidad de la municipalidad.	4	4	4	
Estrategias – PEI – POI	6. La entidad cuenta con el plan estratégico institucional y plan operativo actualizados.	4	4	4	
	7. El plan estratégico y plan operativo se está cumpliendo de acuerdo a las actividades programadas.	4	4	4	
Documentos de gestión (ROF – CAP)	8. La institución aplica documentos de gestión (ROF, CAP), para la planificación.	4	4	4	
	9. Los trabajadores conocen sus funciones según los documentos de gestión (ROF, CAP).	4	4	4	
	10. Se realiza las funciones establecidas en los documentos de gestión.	4	4	4	

Dimensión 2: ORGANIZACIÓN

Definición de la dimensión: La organización consiste en asignar tareas, agrupar servicios en departamentos y asignar autoridad y recursos organizacionales. La organización es resultado de una planificación. Este es un subsistema que consiste en definir y ejecutar tareas. Los gerentes deciden quién hará la implementación, de qué estará compuesto el equipo, a quién reportarán y en qué nivel de decisión (Tubay et al., 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama – diseño de puestos	11. El organigrama se encuentra actualizado	4	4	4	
	12. El organigrama de la entidad se encuentra estructurada correctamente.	4	4	4	
Funciones de los trabajadores	13. El diseño de puestos y funciones están definidos correctamente acorde a la necesidad de su área.	4	4	4	

	14. Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación a su cargo y la experiencia necesaria.	4	4	4	
Coordinación efectiva	15. Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de las actividades administrativas.	4	4	4	
	16. Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno.	4	4	4	
	17. Los servidores públicos cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones.	4	4	4	
Distribución de recursos	18. Dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	4	4	4	
	19. En la entidad se distribuyen y fomenta los recursos de manera eficiente.	4	4	4	
	20. Existe un buen manejo de recursos por parte de los servidores públicos.	4	4	4	

Dimensión 3: DIRECCIÓN

Definición de la dimensión: La dirección tiene control total sobre la secuencia del proceso y fomenta el cumplimiento de los objetivos establecidos (Tubay et al., 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientar – adiestrar	21. La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de las funciones.	4	4	4	
	22. Existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	4	4	4	
Liderazgo	23. Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos propuestos.	4	4	4	
	24. El jefe de su área demuestra capacidad de liderazgo.	4	4	4	
Motivación	25. Siente motivación por parte del jefe de su área para realizar su trabajo.	4	4	4	
	26. Considera que la municipalidad recompensa la labor destacada.	4	4	4	
Comunicación	27. Existe una buena comunicación entre los colaboradores de su área.	4	4	4	
	28. Se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones y mejoras en su área de trabajo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	28. En la entidad se promueve el trabajo en equipo.	4	4	4	
	30. Tienen establecidas los equipos de trabajo en su área.	4	4	4	

Dimensión 4: CONTROL

Definición de la dimensión: El control se define como el proceso de verificar y diseñar actividades y tareas establecidas, alinearlas con las estrategias planificadas, eliminar y corregir defectos y evaluar resultados (Tubay et al., 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama del área	31. El desempeño de los colaboradores se encuentra constantemente supervisados.	4	4	4	
	32. Se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.	4	4	4	
Funciones de los trabajadores	33. Se supervisa la adecuada administración de los recursos financieros de la entidad.	4	4	4	
	34. Se diagnostica y evalúa periódicamente la eficacia de los procedimientos administrativos para eliminar las carencias de las acciones administrativas.	4	4	4	
Coordinación efectiva	35. Se evalúan los objetivos institucionales.	4	4	4	
	36. Recibe capacitaciones constantes de parte de la entidad para una mejora continua.	4	4	4	
	37. Mediante una retroalimentación se promueve el desarrollo de las capacitaciones al personal.	4	4	4	
Distribución de recursos	38. Se establecen metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la entidad.	4	4	4	
	39. Los procedimientos administrativos están estandarizados.	4	4	4	
	40. La entidad realiza acciones de mejora.	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: **09086863**

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.

		brindan atención personalizada y está seguro de que cualquier problema puede resolverse.
	Elementos tangibles	Elementos tangibles, toma en cuenta la infraestructura, instalaciones físicas, el personal, equipos y publicidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad de servicio elaborado por Luis Anthoni Mucha López en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

Definición de la variable: La Calidad de servicio se refiere al "Conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario" (Joseph Juran, 2020, p. 27).

Dimensión 1: FIABILIDAD

Definición de la dimensión: Fiabilidad, se basa en el servicio que reciben de acuerdo y según su cuidado al realizarlo, lo que se establece antes de la llegada del cliente, ser fiables y otorgar confianza (Miranda-Cruz et al., 2021)..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplir con las fechas establecidas	1. Los horarios de atención están acorde a la demanda de los usuarios.	4	4	4	
	2. El personal soluciona problemas de los administrados dentro del plazo establecido.	4	4	4	
	3. Se encuentran totalmente capacitados para atender a los administrados en sus trámites pertinentes en los tiempos establecidos.	4	4	4	
Atención igualitaria	4. Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada del usuario.	4	4	4	
	5. Se brinda atención igualitaria a los administrados.	4	4	4	
	6. Los colaboradores de la entidad atienden a los administrados con cordialidad.	4	4	4	
Atención personalizada	7. Se brinda preferencia a las personas de la tercera edad con un trato especial.	4	4	4	
	8. La atención brindada esta de acorde a las expectativas que el usuario espera recibir.	4	4	4	
Capacidad e interés de solucionar problemas	9. Los funcionarios tienen vocación de servicio.	4	4	4	
	10. El personal tiene interés por resolver los requerimientos, inquietudes o reclamos por parte de los administrados.	4	4	4	

Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Definición de la dimensión: Capacidad de respuesta, está directamente relacionada con la latencia para utilizar el servicio, debe tener la capacidad de resolver problemas (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reducir tiempos de espera	11. El personal asiste de manera inmediata al requerimiento del administrado.	4	4	4	
	12. Se comunica a los usuarios el plazo establecido para dar respuesta al trámite que va a gestionar en la municipalidad.	4	4	4	
Brindar información precisa y oportuna	13. Existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos.	4	4	4	
	14. La atención a los usuarios es rápida y oportuna.	4	4	4	
Capacidad de escucha	15. La información que se emplea para atender al administrado es fácil de comprender de parte del usuario.	4	4	4	

	16. Existe disposición del personal de escuchar y responder de manera eficiente a cada requerimiento del administrado.	4	4	4	
Atender y resolver reclamos	17. Se observa la predisposición para ayudar a los usuarios.	4	4	4	
	18. Los trabajadores tienen capacidad de respuesta en ocasiones imprevistas.	4	4	4	
	19. La entidad es receptiva a las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
	20. Observó que existe el apoyo necesario para que el usuario se sienta satisfecho al momento de realizar su trámite y desconoce de los procedimientos administrativos.	4	4	4	

Dimensión 3: SEGURIDAD

Definición de la dimensión: Seguridad, directamente relacionado con la tranquilidad del cliente de que la persona que le está asesorando al hacer uso del servicio se encuentra calificada (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confidencialidad	21. Es importante brindar seguridad a los usuarios en sus trámites documentarios.	4	4	4	
	22. El personal respeta la privacidad del administrado y sus trámites realizados en la entidad.	4	4	4	
	23. Existe confidencialidad en la atención brindada por la entidad.	4	4	4	
Conocimiento suficiente del personal	24. Los colaboradores cuentan con conocimiento necesario para el desarrollo de sus actividades.	4	4	4	
	25. Los funcionarios que se encuentran en las áreas vinculadas con la atención del administrado cuentan con la experiencia necesaria para el puesto que desempeñan.	4	4	4	
	26. El personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña.	4	4	4	
Confianza	27. Los colaboradores transmiten confianza a los usuarios en la atención brindada.	4	4	4	
	28. La entidad tiene como prioridad a los usuarios.	4	4	4	
Cortesía	29. Es relevante la cortesía de parte de la entidad a todo usuario que realice gestiones, consultas y/o reclamos.	4	4	4	
	30. El personal muestra cortesía al momento de atender a los administrados cuando acuden a la entidad.	4	4	4	

Dimensión 4: EMPATÍA

Definición de la dimensión: Empatía, esta medición debe ser personalmente relevante para el cliente cuando se realice. Le brindan atención personalizada y está seguro de que cualquier problema puede resolverse (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición para aclarar duda	31. La entidad facilita el acceso a la información mediante el portal de transparencia para absorber dudas de los usuarios.	4	4	4	
	32. La entidad tiene horarios de trabajo conveniente para todos los administrados.	4	4	4	
Amabilidad	33. La amabilidad es un factor necesario e importante a la hora de atención al administrado.	4	4	4	
	34. El personal se muestra amable con todos los usuarios.	4	4	4	
Respeto	35. La entidad considera importante al respeto como valor institucional.	4	4	4	
	36. El personal de la entidad muestra respeto a los usuarios.	4	4	4	
Comprender las necesidades de los usuarios	37. Cuenta con disposición de conocer las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
	38. La atención brindada se adecua a las necesidades del administrado.	4	4	4	
	39. El colaborador comprende las necesidades del usuario.	4	4	4	
	40. Existe el interés de parte de los funcionarios por solucionar los pendientes de los administrados.	4	4	4	

Dimensión 5: ELEMENTOS TANGIBLES

Definición de la dimensión: Elementos tangibles, toma en cuenta la infraestructura, instalaciones físicas, el personal, equipos y publicidad (Miranda-Cruz et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes acondicionados	41. El acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios.	4	4	4	
	42. La infraestructura física es segura para que realicen sus actividades diarias.	4	4	4	
	43. Considera que se debe de mejorar la infraestructura.	4	4	4	
Equipos modernos	44. Es eficiente el uso de equipos tecnológicos que ayudan a dar servicio al usuario.	4	4	4	
	45. La entidad cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados.	4	4	4	
Apariencia del personal	46. Es importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la entidad.	4	4	4	

	47. El personal muestra cuidado en su aseo personal.	4	4	4	
	48. El personal que labora en la entidad se muestra ordenado y educado.	4	4	4	
Limpieza y mantenimiento	49. Las áreas de trabajo de la municipalidad se encuentran aseadas.	4	4	4	
	50. Los servicios higiénicos de la entidad siempre están listos.	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: **09086863**

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, Hyrkás 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 Hyrkás et al. (2003).

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

Anexo 5: Base de datos

ENCUESTADOS	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																																									
	D1: PLANIFICACIÓN										D2: ORGANIZACIÓN										D3: DIRECCIÓN										D4: CONTROL											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
1	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4			
2	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4		
3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	
4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5		
5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4		
6	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4		
7	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	
8	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4		
9	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5		
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5		
11	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5		
12	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
13	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5		
14	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5		
15	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5			
16	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5		
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
18	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5		
19	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5		
20	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	
21	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5		
22	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
23	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5		
24	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5		
25	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5		
26	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5
27	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
28	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
29	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
30	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	
31	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5		
32	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
33	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
34	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
35	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	
36	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	
37	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4
38	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	
39	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
40	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	

41	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4					
42	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3					
43	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3						
44	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4						
45	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
47	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4				
48	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3			
49	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4			
50	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4		
51	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4		
52	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4		
53	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
55	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
57	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	

ENCUESTADOS	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO																																																	
	D1: FIABILIDAD										D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA										D3: SEGURIDAD										D4: EMPATIA										D4: EMPATIA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4					
2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4				
3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4				
4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4				
5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3			
6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4				
7	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	3				
8	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3				
9	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5				
10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4				
11	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3					
12	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3				
13	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3				
14	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5				
15	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5				
16	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4				
17	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3				
18	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4				
19	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5				
20	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3				
21	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4				

22	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5							
23	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4				
24	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
25	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4					
26	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5					
27	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4					
28	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5					
29	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4					
30	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5					
31	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4					
32	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5			
33	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5				
34	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5				
35	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4				
36	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4				
37	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4		
38	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4
39	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3		
40	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4
41	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	3
42	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4		
43	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
44	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
45	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4			
46	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5		
47	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4		
48	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5		
49	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	
50	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	
51	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5		
52	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
53	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
54	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
55	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
56	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	
57	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5
58	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad

Escala: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	40

Fiabilidad

Escala: CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	50

Anexo 7. Tabla de evaluación del Rho de Spearman

-1,00	Correlación negativa perfecta
- 0,76 - 0,99	Correlación negativa muy fuerte
- 0,50 – 0,75	Correlación negativa fuerte
- 0,35 – 0,49	Correlación negativa moderada
- 0,25 – 0,34	Correlación negativa débil
- 0,10 – 0,24	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación entre las variables
0,10 – 0,24	Correlación positiva muy débil
0,25 – 0,34	Correlación positiva débil
0,35 – 0,49	Correlación positiva moderada
0,50 – 0,75	Correlación positiva fuerte
0,76 - 0,990,	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández-Sampieri y Mendoza (2018)

Anexo 8. Modelo del consentimiento UCV

CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023.

Investigador: Luis Anthoni Mucha López

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en una investigación titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicio de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023”, cuyo objetivo de la investigación es: determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Ate - Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad distrital de Vilca.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de obras de la Municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023?,

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicio de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Vilca. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o 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 algún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

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 el investigador Luis Anthoni Mucha López email: lamuchal@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Mtra. María Soledad Alza Salvatierra email: malzasa@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos :

Fecha y hora

Anexo 9: Carta de Presentación.



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

31
años

Lima, 16 noviembre del 2023

Señor (a):
Edher Melecio Chancasanampa Pacheco.
ALCALDE:
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILCA.

Nº de Carta : 106 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación en la institución que usted dignamente dirige.
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 16 noviembre del 2023.

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

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

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

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **MUCHA LOPEZ, LUIS ANTHONI**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE OBRAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILCA, HUANCAMELICA 2023”

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

Por lo expuesto, agradeceré a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

Atentamente



Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate

“Somos la universidad de los que quieren salir adelante”

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate
Correo : posgrado.ate@ucv.edu.pe
Celular: 986 326 023 www.ucv.edu.pe



Anexo 10: Autorización y facilidades para el desarrollo de proyecto de investigación.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILCA

"Tierra Heroica y Manantial de Intelectuales"
CAPITAL PALEOPICTORICA DEL PERÚ Y AMERICA

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

Vilca, 04 de setiembre del 2023.



TURUMANYA



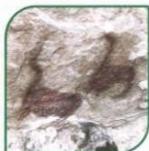
CANOTAJE RIO VILCA



CAVERNAS DE HUARICHACA



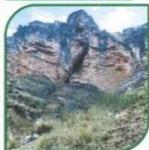
PINTURA RUPESTRE



PINTURA RUPESTRE



AGUAS TERMALES AYHUICHA



QEWÁ PALLANA HUANCALPI

CARTA N° 098 - 2023-MDV/A.

SEÑOR:

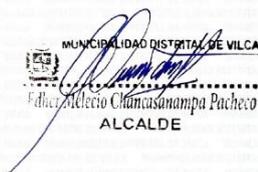
INGENIERO
LUIS ANTHONI MUCHA LOPEZ

ASUNTO : AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION PARA FINES DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y/O TESIS.

Es sumamente grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente en nombre de la Municipalidad Distrital de Vilca, el motivo del presente es para comunicarle que se le otorga la **AUTORIZACION** de uso de información de la entidad MDV como a su vez el permiso para aplicar sus instrumentos para fines que crea conveniente enfocados al proyecto de investigación y/o tesis que tiene por título: **"Gestión administrativa y calidad de servicio de la subgerencia de obras de la municipalidad distrital de Vilca, Huancavelica 2023"**.

Sin otro particular aprovecho para expresarle a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILCA

Edilio Melicio Cháncasánampa Pacheco
ALCALDE

"Por un turismo inclusivo y sostenible"

Plaza Principal S/N Vilca -Huancavelica ☎
munilca.2023@gmail.com 📧
949 432 746 📞