



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa en la calidad del servicio de los servidores de una
municipalidad de Apurímac, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Medina Hurtado, Ebert (orcid.org/0000-0001-7764-7927)

ASESORES:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa en la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad de Apurímac, 2024", cuyo autor es MEDINA HURTADO EBERT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO DNI: 07637233 ORCID: 0000-0002-0684-8542	Firmado electrónicamente por: JPAPANICOLAU el 29-07-2024 20:14:45

Código documento Trilce: TRI - 0835466



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MEDINA HURTADO EBERT estudiante de la de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa en la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad de Apurímac, 2024", 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
MEDINA HURTADO EBERT DNI: 72793426 ORCID: 0000-0001-7764-7927	Firmado electrónicamente por: EMEDINAHU el 30-07- 2024 14:26:47

Código documento Trilce: INV - 1732268

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo incondicional y sus sabios consejos. A mis hermanos por haber fomentado en mí el deseo de superación. A mi pareja por el apoyo y ánimo que me brinda para alcanzar mis metas.

Agradecimiento

A mi madre y hermanos. A la universidad César Vallejo, docentes y compañeros por el apoyo moral que me facilitaron durante el desarrollo de la investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio	15
Tabla 2 Relación entre la gestión administrativa y elementos tangibles	16
Tabla 3 Relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad	17
Tabla 4 Relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta	18
Tabla 5 Relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta	19
Tabla 6 Relación entre la gestión administrativa y la empatía	20
Tabla 7 Prueba de bondad de ajuste de la hipótesis general	21
Tabla 8 Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	21
Tabla 9 Prueba de bondad de ajuste - hipótesis específica 1	22
Tabla 10 Pseudo R cuadrado - hipótesis específica 1	22
Tabla 11 Prueba de bondad de ajuste - hipótesis específica 2	23
Tabla 12 Pseudo R cuadrado - hipótesis específica 2	23
Tabla 13 Prueba de bondad de ajuste - hipótesis específica 3	24
Tabla 14 Pseudo R cuadrado - hipótesis específica 3	24
Tabla 15 Prueba de bondad de ajuste - hipótesis específica 4	25
Tabla 16 Pseudo R cuadrado - hipótesis específica 4	25
Tabla 17 Prueba de bondad de ajuste - hipótesis específica 5	26
Tabla 18 Pseudo R cuadrado - hipótesis específica 5	26

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Investigación correlacional causal	12

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de los servidores de una Municipalidad de Apurímac, 2024. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel explicativo. La muestra de estudio fueron 108 ciudadanos por muestreo probabilístico aleatorio simple. Los resultados descriptivos indicaron que la mayoría de los encuestados (84.3%) percibieron una gestión administrativa eficiente, y dentro de este grupo, el 77.8% reportó un buen nivel en el servicio. Esto afirmó una fuerte asociación entre las variables analizadas. Mientras, los resultados del análisis de regresión, en particular el valor del pseudo R cuadrado de Nagelkerke fue de 0.892, lo cual indicó que la gestión administrativa explica el 89.2% de la variación en la calidad del servicio. Por lo tanto, se estableció que la gestión administrativa tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad. De este modo, con el objetivo de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la actual investigación en este campo fue fundamental ya que contribuyó a fortalecer las instituciones (ODS 16) y lograr sociedades más justas e inclusivas (ODS 10).

Palabras clave: Eficiencia, capacidad de respuesta, ciudadanos.

Abstract

The main objective of the research was to establish the influence of administrative management on the quality of service of the servers of a Municipality of Apurímac, 2024. A quantitative approach methodology, non-experimental design and explanatory level was used. The study sample was 108 citizens by simple random probabilistic sampling. The descriptive results indicated that the majority of respondents (84.3%) perceived efficient administrative management, and within this group, 77.8% reported a good level of service quality. This suggests a strong association between the variables analyzed. Meanwhile, the results of the regression analysis, in particular the value of the Nagelkerke pseudo R square was 0.892, which indicated that administrative management explains 89.2% of the variation in service quality. Therefore, it was confirmed that administrative management has a significant influence on the quality of services offered by the municipality. Thus, with the aim of contributing to the Sustainable Development Goals (SDGs), current research in this field was fundamental as it contributed to strengthening institutions (SDG 16) and achieving more just and inclusive societies (SDG 10).

Keywords: Efficiency, responsiveness, citizens.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión administrativa en adelante (GA) ha ganado una mayor relevancia en la calidad de los servicios en adelante (CS), impulsada por la creciente demanda ciudadana de eficiencia y eficacia. De esa manera, Chatterjee y Suy (2019) mencionaron que, en las últimas décadas, el sector público ha cambiado radicalmente tras la introducción de un enfoque centrado en el ciudadano, siendo los principales cambios la descentralización y la participación ciudadana. Mientras, Medina (2022) precisó que la perspectiva moderna de la administración pública incluye la idea de un gobierno abierto, enfocado en la gestión eficiente y efectiva de los recursos nacionales, a fin de que los ciudadanos cubran su necesidad y se impulse el progreso de los países.

En ese sentido, la GA en el ámbito del Estado, desempeña un papel crucial en garantizar la provisión de servicios esenciales como salud, educación, transporte, seguridad, entre otros. Por tanto, estudios como los de Girao (2020) y Vergaray et al. (2021) destacaron su importancia en la dirección de las instituciones públicas; argumentando que es fundamental para coordinar procesos y lograr sinergias, proporcionando técnicas y herramientas a fin de dirigir eficazmente todas las áreas de la entidad.

Por consiguiente, en relación al continente asiático, En Nepal, Prasat y Kumar (2021) analizaron aspectos de la gestión gubernamental que influyen en la perspectiva que tienen los ciudadanos respecto al servicio público, determinando que factores como: el cumplimiento normativo, la capacidad de respuesta, y la rapidez en la prestación de servicios, tienen un efecto positivo en la satisfacción ciudadana. Asimismo, en Korea, Zhang et al. (2021) determinó que la satisfacción de los ciudadanos depende de la interacción entre el desempeño percibido del servicio y las expectativas preexistentes, propuso una técnica innovadora basada en el modelo de expectativa-disconformidad, para evaluar los niveles de satisfacción de los ciudadanos. Mientras que, Nguyen y Nguyen (2022) indicaron que los principales pilares de la gobernanza son: brindar buenos servicios y brindar accesibilidad a los ciudadanos.

Del mismo modo en Europa, Suecia, Lapuente y Van de Walle (2020) evaluaron las reformas de la Nueva Gestión Pública (NGP) y su impacto en los servicios públicos,

destacaron las ventajas como transparencia y competencia, señalando que el éxito de estas reformas depende del contexto administrativo, político y normativo en el que se implementen. En tanto, en Rumanía, Dragomir (2019) evaluó la gestión de calidad en instituciones públicas europeas, y el nivel de digitalización. Determinaron que, a pesar de los avances, se requieren políticas más amplias para modernizar el sector público. Mientras, Gonzáles (2023) en España, sostuvo que las entidades, respaldadas por las posibilidades tecnológicas, deberían impulsar una gestión pública exitosa, generar credibilidad en la ciudadanía, fomentando la superación de obstáculos burocráticos y optando por nuevos enfoques en la gestión gubernamental.

Por otro lado, en Latinoamérica, en Ecuador, Chacha et al. (2023) identificaron que los ciudadanos perciben que los servicios públicos no cumplen con sus expectativas y carecen de enfoque hacia la atención al usuario, afirmaron que la calidad y la agilidad son pilares fundamentales que rigen la prestación de servicios. En esa línea, Freidenberg y Saavedra (2020) en México, enfatizaron en la necesidad de desarrollar nuevos contornos de gobernanza en la administración pública para satisfacer las carencias de la sociedad. Mientras, Santiago-Garniza (2023) en Venezuela, subrayó que, en el panorama actual, alcanzar la eficiencia es el pilar base en la administración pública con el objetivo de encarar los desafíos que afronta un Estado en un entorno democrático, a fin de elevar los niveles de vida de sus ciudadanos.

En relación al contexto nacional, Delgado et al. (2023) evaluaron la CS en la atención al ciudadano en municipios de Perú, sus hallazgos revelaron que esta se encuentra significativamente por debajo de las expectativas de los usuarios, generando desconfianza en las instituciones públicas. En esa misma línea, Cruz-Saco et al. (2024) abordaron la necesidad de redefinir la gestión pública en el Perú, reconocieron que la reestructuración de la organización estatal, la modernización de los procesos administrativos y el fomento de una política de servicio enfocada en el ciudadano reflejan un gobierno eficaz, lo cual aumenta la credibilidad de las instituciones. Mientras que, Huamán y Medina (2022) reconocieron la oportunidad de mejorar la gobernanza mediante la reestructuración de los servicios públicos, aprovechando al máximo las tecnologías digitales con el fin de aumentar su efectividad y eficiencia, lo que resultaría en un mejor servicio para los ciudadanos.

Dicho ello, la presente investigación se enfocó en abordar los múltiples desafíos que enfrenta una institución municipal, incluyendo incumplimiento de planes estratégicos y operativos; falta de claridad en los roles y compromisos; toma de decisiones basada en juicios personales; recursos financieros insuficientes para cubrir las necesidades de la organización; clima laboral negativo y conflictivo y desconocimiento de las motivaciones y criterios de elección de los usuarios. Estos problemas amenazan la eficacia y la integridad de la institución, requiriendo una intervención integral a fin de restaurar la eficiencia operativa y reconstruir la confianza tanto interna como externa en la institución.

Ahora bien, en Perú, las municipalidades encabezan el desarrollo local al ofrecer servicios básicos a fin de cubrir las necesidades de los residentes en su área. Es esencial que estas entidades adopten medidas de mejora continua con vistas a adaptarse a los cambios globales en los ámbitos económico, social y tecnológico (López, 2021). Por otra parte, las deficiencias institucionales en el sector público dan lugar a actividades delictivas que afectan la competitividad de las entidades, manifestándose en una falta de compromiso, el incumplimiento de objetivos, el mal uso de los fondos públicos, la implementación de políticas inadecuadas, el abuso de poder y la insatisfacción de las necesidades sociales (De La Hoz, 2021). No obstante, mediante una reforma administrativa completa, se superan estos desafíos y establecer una entidad más eficaz y fiable, apta para atender las demandas de la comunidad.

De este modo, el desarrollo de la investigación fue importante para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas (2015). Estos esfuerzos fortalecen las instituciones (ODS 16) y promueven sociedades más justas e inclusivas (ODS 10). En consecuencia, los ODS 16 y 10 fomentan una institución municipal confiable y una sociedad más equitativa, ayudando a la municipalidad a mejorar sus competencias a fin de garantizar un trato justo para todos.

En base a lo descrito, el problema general de la investigación fue: ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la calidad de servicio de los servidores de una Municipalidad de Apurímac, 2024? Siendo los problemas específicos: a) ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la tangibilidad?; b) ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la confiabilidad?; c) ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la capacidad de respuesta?; d) ¿De qué manera influye la gestión

administrativa en la seguridad?; e) ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la empatía?

Esta investigación se fundamentó teóricamente, ya que a través del método científico se obtuvo comprensión sobre las teorías presentadas por los autores respecto a las variables de estudio, y el entendimiento sobre la importancia y el beneficio a la comunidad. De forma práctica, se enfocó en identificar áreas con oportunidades de mejora y crear tácticas en vistas a mejorar la prestación de los servicios públicos. Metodológicamente, el estudio adoptó un modelo sistemático a fin de garantizar la obtención de datos íntegros y precisos, con el propósito de determinar los factores que influyen en la calidad de la atención municipal. Los resultados obtenidos constituyen un punto de partida valioso para futuras indagaciones sobre las variables examinadas."

Por consiguiente, el objetivo general fue: establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los servidores de una Municipalidad de Apurímac, 2024. Siendo los objetivos específicos: a) Establecer la influencia de la gestión administrativa en la tangibilidad; b) Establecer la influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad; c) Establecer la influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta; d) Establecer la influencia de la gestión administrativa en la seguridad; establecer la influencia de la gestión administrativa en la empatía.

Respecto a la hipótesis general, fue: existe influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad de Apurímac, 2024. Mientras, lo objetivos específicos serán: a) Existe influencia de la gestión administrativa en la tangibilidad; b) Existe influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad; c) Existe influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta; d) Existe influencia de la gestión administrativa en la seguridad; e) Establecer la influencia de la gestión administrativa en la empatía.

A continuación, se presentan los antecedentes que respaldan y fortalecen el presente estudio, proporcionando un contexto teórico y empírico que subraya la relevancia y la necesidad de la investigación realizada.

A nivel internacional, Javidi et al. (2020) en Irán, investigaron la GA en el sector gubernamental y su influencia en la percepción de la CS en la psicología del usuario. Estudio cuantitativo, correlacional causal. A través una muestra conformada por usuarios y el procesamiento de datos, concluyeron que factores como los procesos de prestación de servicios, la tecnología de la información y la satisfacción de los empleados influyen en la CS público, según lo perciben los usuarios.

Armas (2022) en Costa Rica, evaluó la incidencia de la CS en la satisfacción de los usuarios (SU) en las municipalidades. Utilizando una metodología cuantitativa con un alcance explicativo, a través de una muestra conformada por ciudadanos y un análisis estadístico. Los resultados permitieron validar las hipótesis del investigador, demostrando una correlación significativamente positiva entre los constructos considerados en el modelo Servqual. Como principal conclusión, se destacó que la CS afecta positivamente la SU como variable dependiente.

Chien y Thanh (2022) en Vietnam, investigaron el impacto de la gobernanza nacional en la CS públicos. El estudio siguió una ruta cuantitativa de nivel explicativo. A través de una muestra conformada por ciudadanos y un análisis estadístico, se encontró que la accesibilidad, los trámites administrativos, la ética y capacidad de los funcionarios públicos, resultado del procedimiento y la gestión de comentarios del público, influyen en la percepción ciudadana, se identificaron áreas de mejora, como la participación ciudadana y la respuesta gubernamental. Concluyen que la buena gobernanza tiene efectos positivos y significativos en el nivel de satisfacción del pueblo.

Romero-Subia (2022) en Ecuador, examinó la aprobación ciudadana a la gestión municipal en función de la CS públicos en zonas rurales. Se abordó un estudio de enfoque cuantitativo, nivel explicativo. Se consideró una muestra conformada por usuarios y mediante el análisis estadístico se encontró que la percepción de la calidad de los servicios influye en la manera en que los ciudadanos valoran su experiencia y modera la relación entre el valor percibido y la satisfacción, lo que sugiere que las

administraciones locales pueden incidir en la lealtad ciudadana a través de la mejora de sus prestaciones.

Collins et al. (2019) en Estados Unidos, examinaron la satisfacción del ciudadano como un indicador de rendimiento de la gestión municipal, argumentando que tanto la cantidad de los servicios y la calidad de estos, influyen en ella. Enfoque cuantitativo, explicativo. A través de una muestra conformada por usuario y basándose en modelos estadístico, hallaron evidencias de que tanto la calidad como la cantidad de la prestación de servicios públicos afectan significativamente la satisfacción ciudadana. Se concluye que los gestores públicos deben reconocer la complejidad de las expectativas de los ciudadanos y desarrollar habilidades para satisfacerlas en una economía pública democrática.

A nivel nacional, Monzón (2023) en Moyobamba, investigó en un entorno hospitalario si la CS se ve influenciada por la GA. Empleó una metodología cuantitativa de nivel explicativo y recopiló datos a través de encuestas a pacientes. El análisis de los datos reveló que una GA eficaz tiene efectos positivos en la CS, llevando a la conclusión de que mejoras en aspectos clave como: la organización, la coordinación y el liderazgo conduce a una atención al paciente más eficiente y satisfactoria.

Dueñas (2023) en Lima, evaluó en un gobierno municipal si la CS se ve influenciada por la GA. El estudio fue de enfoque cuantitativo y nivel explicativo. Se emplearon técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, incluyendo la prueba de regresión logística ordinal, para analizar los datos recopilados a través de encuestas a los usuarios de los servicios. Los resultados del estudio revelaron que la GA eficaz tienen efectos positivos en la CS del gobierno regional.

López (2022) en Lima, se enfocó en determinar cómo la CS se ve influenciada por la GA de una empresa privada. Se empleó un enfoque cuantitativo de alcance explicativo. Se recopiló datos a través de encuestas a usuarios y en base a un análisis de regresión los resultados mostraron una dependencia significativa de la CS en función de la GA. Concluyendo que el modelo presentado demuestra una dependencia clara de una variable sobre la otra en un 48%, respaldando la hipótesis propuesta en la investigación.

Ortiz et al. (2020) en Lima, se centraron en entender cómo la gestión municipal influye en la percepción general de los habitantes sobre la CS. Estudio cuantitativo,

correlacional causal. Según los resultados el 74% de los encuestados percibe la gestión municipal como nivel medio, reflejando la necesidad de mejoras y cambios en esta variable. En cuanto a la satisfacción en la percepción del usuario, el 72% la percibe como nivel moderado. Concluyen que, existe evidencia que sustenta la GA eficaz tienen efectos positivos en percepción general de los habitantes sobre la CS.

Núñez et al. (2019) en Lima, examinaron cómo las competencias administrativas influyen en la CS en una institución pública. Se utilizó un enfoque cuantitativo, estudio nivel explicativo. Los resultados mostraron que el 71.3% de los encuestados percibieron el desarrollo de las competencias administrativas y el 85% consideraron que el servicio educativo brindado es de alta calidad. A través de un análisis de regresión concluyeron que la influencia de las competencias administrativas en la percepción de alta calidad fue del 45.63%.

Ahora bien, sobre la base de una perspectiva filosófica, el análisis de la "GA" o gerenciales se vincula con el "Pragmatismo" la cual promueve la innovación, la toma de decisiones basada en evidencia, la adaptabilidad y el aprendizaje continuo, aspectos cruciales para el éxito organizacional. En el ámbito de la gestión, esto implica que las teorías y herramientas gerenciales deben probarse en la realidad y adaptarse a las necesidades específicas de cada organización (Kaushik y Walsh 2019).

Entre las teorías, se destaca "La Teoría General de la Administración (TGA)", la cual surge a principios del siglo XX como un esfuerzo por sistematizar el conocimiento sobre la gestión de las organizaciones y establecer principios universales aplicables a todo tipo de entidades, a diferencia de enfoques anteriores que se centraban en aspectos específicos de la gestión (Chiavenato, 2019). Por su parte, Torres (2014) destaca la importancia de comprender las diferentes corrientes y enfoques dentro de la administración para aplicarlos de manera efectiva en el contexto organizacional, agregando la necesidad de adaptar los conceptos y técnicas administrativas a las realidades específicas de cada organización y entorno.

De igual forma, la "Nueva Gestión Pública (NGP)" abarca una serie de reformas administrativas globales que han impactado en los sectores públicos de los países con el fin de mejorar la eficiencia y la efectividad, así como aumentar la capacidad de respuesta hacia los ciudadanos, reducir el gasto público y mejorar la responsabilidad gerencial (Laegreid, 2017). Aunque el término fue introducido por Christopher Hood

en 1991, las ideas y medidas de reforma se remontan a las décadas de 1970 y 1980, especialmente en el Reino Unido, Estados Unidos, Australia y Nueva Zelanda. A pesar de su origen angloamericano, estas reformas se han extendido globalmente, promovidas por organizaciones internacionales y partidos políticos conservadores y neoliberales (Christensen y Laegreid, 2016).

En consonancia con esto, la “Teoría de la Contingencia” postula que no hay un enfoque único y aplicable a todas las situaciones en el ámbito de la gestión, dado que las prácticas administrativas efectivas varían según el contexto y las circunstancias particulares de cada caso. Por lo cual, destaca la necesidad de adaptar las prácticas de gestión a las condiciones particulares del entorno organizacional y a los desafíos que enfrenta (Chiavenato, 2019). En contraste con los principios simplistas de gestión, este enfoque reconoce que las organizaciones varían en tamaño, objetivos y tareas, y señala que es improbable la existencia de principios universalmente aplicables. Esta perspectiva ha ganado relevancia en los últimos años al integrar diversas teorías administrativas (Robbins y DeCenzo, 2009).

De la misma forma, la "Teoría de la Administración por Objetivos (APO)", también conocida como “Administración por Resultados”, es un enfoque fundamental en la gestión organizacional que se centra en establecer metas claras y medibles para alcanzar el éxito. La APO desempeña un papel crucial en la alineación de los esfuerzos individuales con los objetivos estratégicos de la organización (De Harlez y Cadiat, 2016). Según Chiavenato (2019) este enfoque implica la participación activa de los empleados en el establecimiento y evaluación de objetivos, buscando mejorar el rendimiento organizacional mediante la concentración en resultados específicos y mensurables, fomentando así la responsabilidad y el compromiso de los empleados.

Mientras que, la “Teoría del Desarrollo Organizacional (DO)” surgió en la década de 1960 para abordar la falta de sistematización de los conceptos en las teorías de administración. El DO se centra en profundizar en el estudio de la motivación de las personas, especialmente en entornos cambiantes y turbulentos, donde las organizaciones se vuelven más complejas y la tecnología avanza (Torres, 2022).

De este modo, sobre el concepto de “Gestión”, Galindo y Bolívar (2014) refieren a las acciones, operaciones y actividades llevadas a cabo por individuos o grupos

humanos con el fin de alcanzar resultados de manera eficiente y efectiva. Estas acciones se deciden considerando los objetivos establecidos por las necesidades organizacionales. La persona encargada de realizar estas acciones para alcanzar los objetivos se denomina gerente.

Mientras que, la “Administración” refiere llevar a cabo actividades de manera sistemática y coordinada, utilizando los recursos disponibles, asegurándose de que se alcancen los resultados deseados son eficiencia y eficacia (Robbins y DeCenzo, 2009). Por tanto, Munch (2014) declara que la “GA” se enfoca en el éxito organizacional en base a emplear los recursos humanos y materiales de forma eficiente, la toma correcta de decisiones y el trabajo síncrono entre áreas, a su vez destaca la planificación, organización, dirección y control como pilares fundamentales.

De esta manera, la autora Munch (2014) sostiene que la “GA” abarca cuatro dimensiones: la planificación, que implica la fijación de objetivos, la identificación de recursos y la elaboración de estrategias; la organización, que se refiere a la estructuración interna de la empresa en términos de funciones y jerarquías; la dirección, que comprende la influencia sobre el personal para que contribuya al logro de los objetivos mediante la motivación, la comunicación y el liderazgo; y finalmente, el control, que se encarga de supervisar y evaluar el desempeño organizacional, estableciendo estándares, midiendo progresos y tomando acciones correctivas cuando sea necesario.

Por su parte, Prieto y Therán (2018) mencionan que, las características de la administración, según Chiavenato, incluyen su universalidad, ya que se encuentra presente en cualquier sociedad o grupo con objetivos comunes; los autores sostienen que, la administración se considera un fenómeno sistémico, compuesto por varios elementos que forman un conjunto coherente, su flexibilidad es una cualidad inherente, ya que se adapta a las necesidades específicas de cada organización en particular.

Ahora bien, el análisis de la “CS”, desde una perspectiva filosófica se vincula al “Pragmatismo”. Esta filosofía se enfoca en determinar la verdad de una idea a través de sus consecuencias prácticas. Según William James, destaca que la verdad de una idea se manifiesta en su capacidad de ser asimilada, validada y verificada a través de la experiencia (Ongaro, 2020). Además, Rumens (2016) refiere a que este enfoque

incorpora un método científico y la participación amplia para resolver problemas en el mundo dinámico de la administración pública, centrándose en herramientas que faciliten la acción y la resolución de problemas mediante un enfoque experimental, abordando situaciones problemáticas mediante la investigación, la acción y la evaluación de resultados.

Se explica desde el enfoque pragmático, la “Teoría de la calidad total (TQM)”, Aboalganam et al. (2024) mencionan que esta teoría se centra en el cliente, e implica la evaluación y mejora constante de los servicios a fin de aumentar la eficiencia y reducir errores. Esta se alza como una filosofía que coloca los valores relacionados con la excelencia como cimiento fundamental para impulsar el liderazgo, el diseño, la planificación y las mejoras dentro de una organización. Reforzar constantemente la importancia de la calidad permitirá que este principio se enraíce profundamente en la cultura de todos los miembros de la organización (Hellriegel et al., 2009).

De igual manera, la "Teoría de la Desconfirmación de Expectativas", propuesta por Richard Oliver, señala que cuando las expectativas se confirman, hay una satisfacción moderada por parte del cliente, mientras que cualquier desconfirmación, positiva o negativa, impacta en su satisfacción (Durić, 2023). Esta teoría ha ganado relevancia en la administración pública, dado que plantea que la satisfacción de los individuos con los productos o servicios depende de si estos cumplen con sus expectativas previas (Penning de Vries y Knies, 2023).

En igual forma, desde el enfoque de la corriente filosófica de la “Ética moral”, se aborda la teoría de la “Ética de la virtud”, la cual pretende fomentar cualidades morales en los proveedores de servicios, como la honestidad, la empatía, la responsabilidad y la integridad, en lugar de centrarse únicamente en acciones específicas o reglas éticas, cuando los profesionales exhiben estas virtudes en su trabajo, se crea una experiencia de servicio más auténtica y satisfactoria para los usuarios (McNabb, 2015). De igual forma, Vega y Qishpe (2019) refirieron que la aplicación de principios éticos y normas de conducta por parte de los servidores del Estado, implican no solo cumplir con las responsabilidades asignadas, sino también actuar con integridad, transparencia, imparcialidad y respeto hacia los usuarios del servicio.

Referente al concepto de "Calidad" según Stamatis (2018) menciona que ha sido definida de diversas maneras a lo largo del tiempo, con enfoques que incluyen la conformidad con los requisitos, la aptitud para el uso, la mejora continua, la percepción de los usuarios, la minimización de pérdidas, el enfoque Six Sigma y la meta de cero defectos. Mientras que, Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citó en Bustamante et al., 2020) refirieron que la calidad se entiende como un concepto relativo al uso esperado y percibido de un bien o servicio. Mientras, el término "Servicio" es definido de manera variada dependiendo del contexto. Siguiendo a Kotler y Keller (como se citó en Stamatis, 2018) conceptualizaron un servicio como cualquier actividad o beneficio que se proporciona a otros, sin generar una propiedad tangible. Esta definición engloba todos los aspectos de un producto o servicio que cumplen con las expectativas y demandas de los usuarios.

Dicho ello, Zeithaml et al. (1990) definieron la CS como la evaluación subjetiva que el cliente realiza sobre una prestación, comparando lo que experimenta con lo que esperaba. El modelo SERVQUAL, con sus cinco dimensiones, proporciona un marco de referencia para medir esta percepción y diseñar estrategias que permitan a las organizaciones alinear sus servicios con las expectativas de los usuarios.

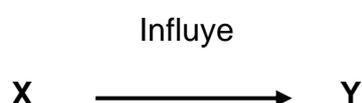
Por consiguiente, Zeithaml et al. (1990) propusieron que la percepción del cliente sobre la calidad del servicio está determinada por cinco dimensiones: i) tangibilidad, relacionada con los aspectos físicos; ii) confiabilidad, asociada a la capacidad de cumplir promesas; iii) capacidad de respuesta, que se refiere a la prontitud en atender las necesidades; iv) seguridad, relacionada con la confianza y cortesía; y v) empatía, que se centra en el trato personalizado. Estas dimensiones, que conforman el modelo SERVQUAL, son fundamentales para diseñar experiencias de servicio que satisfagan las expectativas de los usuarios.

II. METODOLOGÍA

Sobre el tipo se planteó llevar a cabo una investigación básica que tiene como objetivo generar conocimiento y teorías nuevas, sin alguna aplicación directa o inmediata, sino comprender mejor un fenómeno (Serna, 2018). En lo que refiere al diseño, este fue no experimental, su fin es realizar análisis de un fenómeno en su situación natural sin intervención del investigador (Arias y Covinos, 2021). El enfoque fue cuantitativo, ya que se centró en eventos medibles y utilizó modelos estadísticos para analizar los datos recopilados. (Sánchez, 2019). Asimismo, el nivel fue explicativa, pretendiendo explicar el porqué y el cómo de los eventos mediante el establecimiento de relaciones causales (Baena, 2017). En relación con el método, fue deductivo, porque que parte de un supuesto general para llegar a conclusiones específicas (Cabezas et al., 2018). Por otra parte, en base a los descrito por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) por el diseño de la investigación, corresponde a un estudio transaccional y alcance correlacional – causal, como se indica, a continuación:

Figura 1

Investigación correlacional causal



Dónde:

X: "Gestión administrativa"

Y: "Calidad de servicio"

En cuanto a las variables de estudio, Munch (2014) declaró que la "GA" se enfoca en el éxito organizacional a través de uso adecuado de los recursos humanos y materiales, la correcta toma de decisiones y la coordinación eficaz de labores a fin de alcanzar sus objetivos. En consecuencia, la variable fue medida a través de cuatro dimensiones: planeación; organización; dirección; y control. Asimismo, contó con 24 ítems en la escala de Likert, con puntuaciones que van desde 1 a 5. Por otra parte, Zeithaml et al. (1990) conceptualizan la "CS" como la evaluación subjetiva del cliente respecto a la distinción o predominio de un servicio, la cual surge de la confrontación entre las anticipaciones del cliente y la vivencia real del mismo. Se evaluaron aspectos

como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, contó con 21 ítems en la escala de Likert, con puntuaciones que van desde 1 a 5 (ver anexo 2).

Referente a la población, es conformada por el grupo completo de individuos o elementos que el investigador busca estudiar a fin de responder a las preguntas o hipótesis planteadas (Sánchez et al., 2018). Según los datos proporcionados por la institución pública, 150 ciudadanos en promedio acuden semanalmente con el propósito de solicitar servicios (ver anexo 6), por lo que se estableció esta misma cantidad de usuarios como población de estudio. Por lo tanto, participaron los ciudadanos mayores de 18 años que recibieron algún servicio y manifestaron su voluntad de hacerlo, excluyendo a menores de 18 años, personal administrativo y aquellos que no deseen participar. Acerca de la muestra, que permite obtener conclusiones sin estudiar a toda la población (Supo, 2015), se calculó en base a los datos poblacionales mencionados, siendo de 108 ciudadanos (ver anexo 7). Además, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple, la cual implica una selección de participantes completamente aleatoria (Abascal y Grande, 2005).

Para recopilar datos, se empleó un cuestionario estructurado que incorporó preguntas enfocadas en el análisis de las variables del estudio. Se utilizó una escala Likert para medir las respuestas de los participantes. De acuerdo con Medina et al. (2023) este constituye una herramienta robusta y versátil para la obtención de información en estudios cuantitativos. Por consiguiente, la validez del instrumento se evaluó mediante juicio de expertos, quienes analizaron la pertinencia, claridad y adecuación de cada ítem (Bernal, 2010). En cuanto a su confiabilidad, fue establecida por el coeficiente Alfa de Cronbach, empleada para medir su consistencia interna (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para el estudio, los coeficientes alcanzados fueron 0.816 y 0.717 para las variables "GA" y "CS", respectivamente, lo que indica una buena confiabilidad del instrumento (ver anexo 5).

En lo que concierne al método de análisis de datos, los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron inicialmente organizados en una hoja de cálculo de Excel. Posteriormente, para realizar un análisis estadístico más profundo, se exportaron estos datos al software SPSS-25. Utilizando la información, se realizó un análisis descriptivo, empleando las tablas cruzadas y las gráficas que representen la información relevante encontrada. Acto seguido, se utilizó la estadística inferencial con

el propósito de verificar las hipótesis mediante la regresión logística ordinal (Pseudo R^2). Por último, se revisaron los resultados obtenidos con el objetivo de establecer conclusiones y establecer recomendaciones en base a resultados de la indagación.

Es preciso mencionar que el proyecto priorizó los principios éticos fundamentales en la investigación para garantizar que la investigación sea ética y respetuosa con los derechos de los participantes. Tanto el Informe de Belmont de la OPS (1980) como el código de ética de la UCV (2020) establecen una serie de principios éticos fundamentales que deben guiar la investigación científica. Estos principios, que incluyen el respeto a la dignidad humana, la beneficencia, la justicia y la integridad, son esenciales para garantizar la calidad y la validez de los estudios de investigación.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Relación entre la GA y CS

			CS		
			Regular	Buena	Total
GA	Moderada	Recuento	14	3	17
		% del total	13.0%	2.8%	15.7%
	Eficiente	Recuento	7	84	91
		% del total	6.5%	77.8%	84.3%
Total	Recuento	21	87	108	
	% del total	19.4%	80.6%	100.0%	

Nota. Obtenido de encuesta aplicada a usuarios.

La tabla cruzada muestra desde la percepción de los encuestados, que la mayoría de los encuestados (84.3%) perciben una GA eficiente, y dentro de este grupo, el 77.8% reporta un buen nivel en CS. En contraste, solo el 15.7% experimenta una GA moderada, y de este grupo, la mayoría (13.0%) reporta una CS regular. Esto indica una fuerte asociación entre las variables medidas. Por tanto, cuando la GA es eficiente, hay una alta probabilidad de que la CS sea considerada buena.

Tabla 2*Relación entre la GA y elementos tangibles*

		Elementos tangibles			
		Regular	Buena	Total	
GA	Moderada	Recuento	10	7	17
		% del total	9.3%	6.5%	15.7%
	Eficiente	Recuento	4	87	91
		% del total	3.7%	80.6%	84.3%
Total	Recuento	14	94	108	
	% del total	13.0%	87.0%	100.0%	

Nota. Obtenido de encuesta aplicada a usuarios.

La tabla cruzada muestra desde la percepción de los encuestados que, la mayoría de los casos (84.3%) perciben una GA eficiente, y dentro de estos, una gran mayoría (80.6%) reporta una buena calidad de los elementos tangibles. En contraste, la GA moderada representa solo el 15.7% del total, y de estos, la mayoría (9.3%) reporta una calidad regular de los elementos tangibles. Esto indica una fuerte asociación entre una GA eficiente y una buena calidad de los elementos tangibles.

Tabla 3*Relación entre la GA y la fiabilidad*

		Fiabilidad			
		Regular	Buena	Total	
GA	Moderada	Recuento	9	8	17
		% del total	8.3%	7.4%	15.7%
	Eficiente	Recuento	11	80	91
		% del total	10.2%	74.1%	84.3%
Total	Recuento	20	88	108	
	% del total	18.5%	81.5%	100.0%	

Nota. Obtenido de encuesta aplicada a usuarios.

La tabla cruzada muestra desde la percepción de los encuestados que, la mayoría de los casos (84.3%) perciben una GA eficiente, y dentro de estos, la gran mayoría (74.1%) reporta un buen nivel de fiabilidad. Por otro lado, la GA moderada representa solo el 15.7% del total, con distribuciones relativamente equilibradas entre la fiabilidad regular (8.3%) y buena (7.4%). Esto indica una fuerte asociación entre una GA eficiente y una buena fiabilidad en la CS.

Tabla 4*Relación entre la GA y la capacidad de respuesta*

			Capacidad de respuesta			
			Mala	Regular	Buena	Total
GA	Moderada	Recuento	1	9	7	17
		% del total	0.9%	8.3%	6.5%	15.7%
	Eficiente	Recuento	0	15	76	91
		% del total	0.0%	13.9%	70.4%	84.3%
Total		Recuento	1	24	83	108
		% del total	0.9%	22.2%	76.9%	100.0%

Nota. Obtenido de encuesta aplicada a usuarios.

La tabla cruzada muestra desde la percepción de los encuestados que, la mayoría de los casos (84.3%) perciben una GA eficiente, y dentro de estos, la gran mayoría (70.4%) reporta un buen nivel en capacidad de respuesta. Por otro lado, la GA moderada representa solo el 15.7% del total, con una distribución relativamente equilibrada entre los diferentes niveles de capacidad de respuesta. Esto indica una fuerte asociación entre una GA eficiente y una buena capacidad de respuesta.

Tabla 5*Relación entre la GA y la capacidad de respuesta*

			Seguridad		Total
			Regular	Buena	
GA	Moderada	Recuento	14	3	17
		% del total	13.0%	2.8%	15.7%
	Eficiente	Recuento	31	60	91
		% del total	28.7%	55.6%	84.3%
Total		Recuento	45	63	108
		% del total	41.7%	58.3%	100.0%

Nota. Obtenido de encuesta aplicada a usuarios.

La tabla cruzada muestra desde la percepción de los encuestados que, la mayoría de los casos (84.3%) perciben una GA eficiente, y dentro de estos, la gran mayoría (55.6%) reporta un buen nivel en seguridad. Por otro lado, la GA moderada representa solo el 15.7% del total, con una distribución relativamente equilibrada entre los niveles de seguridad regular y buena. Esto indica una fuerte asociación entre una GA eficiente y una buena seguridad.

Tabla 6*Relación entre la GA y la empatía*

			Empatía			Total
			Mala	Regular	Buena	
GA	Moderada	Recuento	1	13	3	17
		% del total	0.9%	12.0%	2.8%	15.7%
	Eficiente	Recuento	0	13	78	91
		% del total	0.0%	12.0%	72.2%	84.3%
Total		Recuento	1	26	81	108
		% del total	0.9%	24.1%	75.0%	100.0%

Nota. *Obtenido de encuesta aplicada a usuarios.*

La tabla cruzada muestra desde la percepción de los encuestados que, la mayoría de los casos (84.3%) perciben una GA eficiente, y dentro de estos, la gran mayoría (72.2%) reporta un buen nivel de empatía. Por otro lado, la GA moderada representa solo el 15.7% del total, con una distribución de empatía regular y buena más equilibrada. Esto indica una fuerte asociación entre una GA eficiente y un buen nivel de empatía.

Análisis inferencial

Se determinó que los datos fueron no paramétricos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov (ver anexo 6). En consecuencia, y fundamentado en la teoría analizada, se empleó el estadístico de regresión logística ordinal para verificar las hipótesis propuestas (López-Roldán y Fachelli, 2017).

Hipótesis general

H_a. Existe influencia de la GA en la CS de los servidores de una municipalidad de Apurímac, 2024.

Tabla 7

Prueba de bondad de ajuste de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	460.294			
Final	223.031	237.263	28	.000

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Se observa que el valor de significancia (sig.) es inferior a 0.05. Este resultado permite aceptar la (H_a) planteada, indicando que hay suficiente evidencia estadística para establecer que la GA tiene una influencia significativa en la CS proporcionada por la institución pública estudiada.

Tabla 8

Pseudo R² de la hipótesis general

Estadístico	
Cox y Snell	.889
Nagelkerke	.892
McFadden	.379

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Los resultados del análisis de regresión, en particular el valor del pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0.892, reflejan que la GA explica el 89.2% de la variación en la CS.

Esto significa que es un factor determinante en el servicio prestado por la institución pública analizada.

Hipótesis específica 1

Ha. Existe influencia de la GA en la tangibilidad de los servidores de una municipalidad de Apurímac, 2024.

Tabla 9

Prueba de bondad de ajuste - hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	344.163			
Final	217.053	127.110	12	.000

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Los datos arrojan un valor de significancia (p) de 0.000, por debajo del nivel preestablecido (α) de 0.05. Este resultado permite aceptar la (H_a) planteada. De esta manera, se confirma que la GA ejerce una influencia significativa sobre la tangibilidad de los servicios prestados en la municipalidad.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado - hipótesis específica 1

Estadístico	
Cox y Snell	.692
Nagelkerke	.694
McFadden	.203

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Los resultados del análisis de regresión logística, en particular el valor del pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0.694, subraya que la GA explica el 69.4% de la variación de la tangibilidad. Esto significa que es un factor determinante en el servicio prestado por la institución pública analizada.

Hipótesis específica 2

Ha. Existe influencia de la GA en la confiabilidad de los servidores de una municipalidad de Apurímac, 2024.

Tabla 11

Prueba de bondad de ajuste - hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	270.378			
Final	117.860	152.518	8	.000

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Los datos arrojan un valor de significancia (p) de 0.000, por debajo del nivel preestablecido (α) de 0.05. Este resultado permite aceptar la (H_a) planteada. De esta manera, se confirma que la GA ejerce una influencia significativa sobre la confiabilidad de los servicios prestados en la municipalidad.

Tabla 12

Pseudo R² - hipótesis específica 2

Estadístico	
Cox y Snell	.756
Nagelkerke	.759
McFadden	.244

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Los resultados del análisis de regresión, en particular el valor del pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0.759, señala que la GA explica el 75.9% de la variación de la confiabilidad. Esto significa que es un factor determinante en el servicio prestado por la institución pública analizada.

Hipótesis específica 3

Ha. Existe influencia de la GA en la capacidad de respuesta de los servidores de una municipalidad de Apurímac, 2024.

Tabla 13

Prueba de bondad de ajuste - hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	322.486			
Final	73.213	249.273	11	.000

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Los datos arrojan un valor de significancia (p) de 0.000, por debajo del nivel preestablecido (α) de 0.05. Este resultado permite aceptar la (Ha) planteada. De esta manera, se confirma que la GA ejerce una influencia significativa sobre la capacidad de respuesta de los servicios prestados en la municipalidad.

Tabla 14

Pseudo R² - hipótesis específica 3

Estadístico	
Cox y Snell	.901
Nagelkerke	.903
McFadden	.398

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Los resultados del análisis de regresión, en particular el valor del pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0.901, apuntan que la GA explica el 90.1% de la variación de la capacidad de respuesta. Esto significa que es un factor determinante en el servicio prestado por la institución pública analizada.

Hipótesis específica 4

Ha. Existe influencia de la GA en la seguridad de los servidores de una municipalidad de Apurímac, 2024.

Tabla 15

Prueba de bondad de ajuste - hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	226.616			
Final	189.820	36.796	5	.000

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Los datos arrojan un valor de significancia (p) de 0.000, por debajo del nivel preestablecido (α) de 0.05. Este resultado permite aceptar la (H_a) planteada. De esta manera, se confirma que la GA ejerce una influencia significativa sobre la seguridad de los servicios prestados en la municipalidad.

Tabla 16

Pseudo R^2 - hipótesis específica 4

Estadístico	
Cox y Snell	.289
Nagelkerke	.290
McFadden	.059

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Los resultados del análisis de regresión, en particular el valor del pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0.289, revelan que la GA explica el 28.9% de la variación de la seguridad. Esto significa que es un factor moderado en el servicio prestado por la institución pública analizada. Estos resultados señalan que, aunque existe una relación significativa, también hay otros factores que ejercen influencia sobre este aspecto.

Hipótesis específica 5

Ha. Existe la influencia de la GA en la empatía de los servidores de una municipalidad de Apurímac, 2024.

Tabla 17

Prueba de bondad de ajuste - hipótesis específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	288.472			
Final	123.642	164.830	8	.000

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Los datos arrojan un valor de significancia (p) de 0.000, por debajo del nivel preestablecido (α) de 0.05. Este resultado permite aceptar la (H_a) planteada. De esta manera, se confirma que la GA ejerce una influencia significativa sobre la empatía de los servicios prestados en la municipalidad.

Tabla 18

Pseudo R^2 - hipótesis específica 5

Estadístico	
Cox y Snell	.783
Nagelkerke	.785
McFadden	.263

Nota. *Obtenido de la prueba estadística.*

Los resultados del análisis de regresión, en particular el valor del pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0.785, evidencias que la GA explica el 78.5% de la variación de la empatía. Esto significa que es un factor determinante en el servicio prestado por la institución pública analizada.

IV. DISCUSIÓN

En este capítulo, se presentaron las discusiones de la investigación. En primer lugar, se analizó la relevancia de los hallazgos obtenidos. Luego, se contrastaron estos resultados con investigaciones nacionales e internacionales relacionadas con el tema. Finalmente, se presentaron las principales limitaciones y aportes de la presente investigación.

En relación con el objetivo general, los resultados indicaron en el análisis de regresión, en la prueba de pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0.892, donde se estableció que la GA explica el 89.2% de la variabilidad en la CS. Además, que el 84.3% de los encuestados percibieron una GA eficiente. Dentro de este grupo, el 77.8% informó un buen nivel de CS. En contraste, con solo el 15.7% que experimentó una GA moderada, entre los cuales la mayoría (13.0%) reportó una CS regular. Estos datos indicaron una fuerte asociación entre una GA eficiente y una buena CS.

Por lo antes mencionado, se halló similitud a nivel internacional con lo señalado por Javidi et al. (2020) quienes concluyeron que factores como los procesos de prestación de servicios, la tecnología de la información y la satisfacción de los empleados influyen significativamente en la calidad percibida del servicio público. De igual manera se encontró similitud lo manifestado por Romero-Subia (2022) quien demostró estadísticamente que la aprobación ciudadana de la gestión municipal depende directamente de la satisfacción con los servicios públicos, destacando la modulación de la calidad percibida en la relación entre el valor percibido y la satisfacción del ciudadano.

Se tiene también que estos resultados también se alinean con investigaciones nacionales previas. Por ejemplo, lo señalado por Monzón (2023) quien estableció que la GA explica el 63.1% de la variabilidad en la CS un área de emergencias médicas. Además, el mismo resultado fue corroborado por López (2022) quien evaluó el impacto de la GA en la CS en una empresa privada, encontrando una influencia del 46.8% según el coeficiente de Nagelkerke en el Pseudo R cuadrado.

A su vez, en concordancia al fundamento teórico estos hallazgos se alinean al enfoque denominado APO, que enfatiza el establecimiento de metas claras y medibles para alcanzar el éxito organizacional. Según Chiavenato (2019) este enfoque promueve la participación activa de los empleados en la definición y evaluación de

objetivos, mejorando así el rendimiento organizacional mediante la concentración en resultados específicos y mensurables, y fomentando la responsabilidad y el compromiso de los empleados.

En este contexto, la investigación confirma la relevancia de una gestión con un enfoque en el TQM, la cual se centra en el cliente, implicando la evaluación y mejora constante de los servicios para aumentar la eficiencia y reducir errores (Aboalganam et al., 2024). Reforzar constantemente la importancia de la calidad permite que este principio se enraíce profundamente en la cultura organizacional, incluyendo a sus proveedores (Hellriegel et al., 2009).

Ahora bien, en relación al primer objetivo específico, el análisis de regresión arrojó en la prueba del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke un valor de 0.694, lo que indicó que la GA explica el 69.4% de la variabilidad en la tangibilidad del servicio ofrecido por los servidores públicos de la institución analizada. Además, según la percepción de los encuestados, la mayoría (84.3%) consideraron que la GA fue eficiente. Dentro de este grupo, un gran porcentaje (80.6%) reportó una alta calidad en los elementos tangibles. En contraste, solo el 15.7% percibió una GA moderada, de los cuales la mayoría (9.3%) califica la calidad de los elementos tangibles como regular. Estos resultados subrayaron una conexión significativa entre una GA eficiente y una mejor calidad en los elementos tangibles.

En línea con estos hallazgos, Collins et al. (2019) afirmaron que un cambio de paradigma en la evaluación del servicio público, enfocándose más en la satisfacción ciudadana que en el rendimiento absoluto. Argumentan que gestionar efectivamente la satisfacción ciudadana requiere mejorar los aspectos tangibles del servicio identificados como áreas críticas de atención. Asimismo, Dueñas (2020) encontró una correlación positiva entre la satisfacción ciudadana con la gestión municipal y la CS público, subrayando la relevancia de los elementos tangibles como componentes visibles y materiales que moldean la experiencia del usuario y determinan su percepción sobre la CS recibido.

En ese sentido, estos hallazgos coinciden con investigaciones anteriores que destacan la importancia de los elementos tangibles en la percepción de la CS público. Varios autores han señalado que aspectos como la infraestructura, la tecnología y la

presentación del personal impactan significativamente en la satisfacción de los usuarios.

En relación al fundamento teórico, estos hallazgos respaldan la "Teoría de la Desconfirmación de Expectativas", la cual indica que la satisfacción del cliente se ve influenciada por la confirmación o desconfirmación de sus expectativas previas. Según esta teoría, cualquier desconfirmación, positiva o negativa, afecta significativamente la satisfacción del cliente (Durić, 2023). Por lo tanto, cuando estos elementos tangibles cumplen o superan las expectativas del cliente, se produce una confirmación positiva que contribuye a una mayor satisfacción. Por el contrario, si hay una desconfirmación negativa, como instalaciones deterioradas o materiales de baja calidad, esto lleva a una insatisfacción significativa por parte del cliente.

En relación al segundo objetivo específico, los resultados del análisis de regresión en particular el valor del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke arrojó un valor de 0.694, lo cual indicó que la GA explica el 75.9% de la variación de la confiabilidad. Esto significa que es un factor determinante en el servicio prestado por la institución pública analizada. Además, según la percepción de los encuestados, la mayoría (84.3%) consideró que la GA fue eficiente, y dentro de este grupo, una gran mayoría (74.1%) reportó un alto nivel de fiabilidad. Por otro lado, la GA moderada representó solo el 15.7% del total, con distribuciones relativamente equilibradas entre fiabilidad regular (8.3%) y buena (7.4%). Esto destacó una fuerte asociación entre una GA eficiente y una alta fiabilidad en la CS.

En este contexto, la fiabilidad emerge como un factor crucial para la gestión eficaz. Hallazgos como los de Chien y Thanh (2022) demostraron que una gobernanza nacional efectiva, que incluye estándares claros, tecnologías adecuadas, eficiencia en los trámites administrativos, monitoreo continuo del desempeño y la capacidad de los funcionarios públicos, es un elemento clave para mejorar la percepción de fiabilidad en el servicio. Por otro lado, López (2022) demostró que la fiabilidad fue considerada como predictor clave, y reveló una influencia significativa de esta variable en la CS, como se evidencia en el coeficiente de Nagelkerke del 47.3%.

Cabe mencionar que estos hallazgos respaldan la "Teoría de la Contingencia", la cual sostiene que no existe un enfoque único y aplicable a todas las situaciones en la gestión. Según Chiavenato (2019) las prácticas administrativas efectivas varían

según el contexto y las circunstancias específicas de cada caso. Por lo tanto, adaptar las prácticas administrativas a las condiciones particulares permite a las organizaciones ser más resilientes y capaces de cumplir consistentemente con las expectativas de los usuarios, lo que es fundamental para mantener y mejorar la calidad del servicio. Asimismo, Zeithaml et al. (1990) contextualizan la fiabilidad como uno de los principales determinantes de la calidad del servicio en el modelo SERVQUAL, definiéndola como la capacidad de prestar el servicio prometido de manera precisa y consistente, refiere a la habilidad de la institución para cumplir con sus promesas, dentro del tiempo acordado y sin errores.

En relación al tercer objetivo específico, los resultados del análisis de regresión, en particular el valor del pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0.901, indican que la GA explica el 90.1% de la variación de la capacidad de respuesta. Esto significó que fue un factor determinante en el servicio prestado por la institución pública analizada. Además, según la percepción de los encuestados, la mayoría (84.3%) consideró que la GA fue eficiente, y dentro de este grupo, una gran mayoría (70.4%) reportó un alto nivel en capacidad de respuesta. Por otro lado, la GA moderada representó solo el 15.7% del total, con una distribución relativamente equilibrada entre los diferentes niveles de capacidad de respuesta. Esto subrayó una fuerte asociación entre una GA eficiente y una buena capacidad de respuesta.

En concordancia con los resultados anteriores, investigaciones como las de Ortiz (2023) quienes hallaron que los encuestados reportaron demoras en la atención y percibieron una actitud poco favorable por parte de los trabajadores municipales, reflejando una necesidad de mejora en su servicio. Por otro lado, Armas (2022) estableció que la capacidad de respuesta tuvo un impacto positivo en la CS, afirmando que tanto el Estado como las instituciones municipales deben desarrollar estrategias para mejorarla.

Estos resultados confirman el enfoque de la NGP, que ha impulsado reformas administrativas a nivel global para mejorar la eficiencia y la efectividad en los sectores públicos, aumentar la capacidad de respuesta hacia los ciudadanos, reducir el gasto público y mejorar la responsabilidad gerencial (Laegreid, 2017). Por lo tanto, la implementación de principios de la NGP implica adoptar prácticas administrativas que permitan una gestión más ágil y adaptable a las circunstancias específicas del entorno público.

En relación al cuarto objetivo específico, el análisis de regresión, especialmente el pseudo R cuadrado de Nagelkerke arrojó un valor de 0.289, lo cual indicó que la GA explica el 28.9% de la variabilidad en la seguridad. Este factor tiene un impacto moderado en el servicio prestado por la institución pública analizada. Estos resultados establecen que, aunque existe una relación significativa, también hay otros factores que ejercen influencia sobre este aspecto. Además, según la percepción de los encuestados, la mayoría (84.3%) consideró que la GA fue eficiente. Dentro de este grupo, una gran mayoría (55.6%) reportó un alto nivel de seguridad. Por otro lado, la GA moderada representó solo el 15.7% del total, con una distribución relativamente equilibrada entre niveles de seguridad regular y buena. Esto determina una fuerte asociación entre una GA eficiente y una seguridad robusta.

En ese contexto, los hallazgos destacaron que la seguridad es un componente indispensable para la CS, abarcando tanto la protección física como la seguridad de datos, la privacidad y la prevención de incidentes. Este punto se respalda con estudios como los de Romero-Subia (2022) demostró que la aprobación ciudadana está estrechamente vinculada a una gestión efectiva. Su estudio subrayó que la seguridad informática, además de proteger los datos de los ciudadanos, juega un papel crucial en la construcción de confianza y en la mejora de la satisfacción general con los servicios prestados. Por su parte, Collins et al. (2019) analizaron la satisfacción del ciudadano como un indicador clave del desempeño de la gestión municipal, subrayando que, para gestionar eficazmente la satisfacción ciudadana, es esencial un enfoque en la equidad, la seguridad y accesibilidad a los bienes y servicios públicos.

Esta perspectiva se complementó con la "Teoría del Desarrollo Organizacional", que enfatiza la importancia de la cultura organizacional, la gestión del cambio y la comunicación efectiva para fomentar un entorno seguro, motivador y adaptable. La seguridad, en este contexto, no solo protege a los usuarios, datos e información, sino que también contribuye al bienestar de los empleados y, por ende, a la mejora de la CS ofrecido (Torres, 2022). Esto incluye tanto la seguridad física, que protege bienes y personas, como la seguridad de la información y la privacidad de los datos. La presencia de seguridad en la entrega de servicios aumenta la confianza de los usuarios y reduce la percepción de riesgo, elementos fundamentales para garantizar una experiencia satisfactoria y de alta calidad para los usuarios.

En relación al quinto objetivo específico, el análisis de regresión, especialmente por el pseudo R cuadrado de Nagelkerke arrojó un valor de 0.783, lo que indicó que la GA explica el 78.3% de la variabilidad en la empatía. Este factor juega un papel determinante en la prestación del servicio por parte de la institución pública analizada. Además, según la percepción de los encuestados, la mayoría (84.3%) consideró que la GA fue eficiente. Dentro de este grupo, una gran mayoría (72.2%) reportó un alto nivel de empatía. En contraste, la GA moderada representó solo el 15.7% del total, mostrando una distribución más equilibrada entre los niveles de empatía regular y buena. Estos resultados reflejan una sólida asociación entre una GA eficiente y un alto grado de empatía.

Los resultados mencionados encuentran concordancia con el estudio de Javidi et al. (2020) quien respalda la idea de que la empatía en el liderazgo no solo es una cualidad deseable, sino también crucial para la calidad del servicio. Asegurando que los líderes empáticos no solo se preocupan por los resultados, sino que también valoran las necesidades y sentimientos de sus empleados y usuarios, generando un impacto positivo en múltiples áreas clave. De igual manera los resultados se alinean con lo señalado por Dueñas (2023) quien destacó que la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás es fundamental para la satisfacción del usuario y la CS. En este contexto, la GA desempeña un rol esencial al fomentar y fortalecer la empatía entre los funcionarios públicos.

Asu vez, estos hallazgos respaldaron la teoría de la "Ética de la Virtud", que enfatiza la importancia de cultivar cualidades morales en los proveedores de servicios públicos, como la honestidad, la responsabilidad, la integridad y, especialmente, la empatía. Según esta perspectiva, cuando los profesionales exhiben estas virtudes en su trabajo, se crea una experiencia de servicio más auténtica y satisfactoria para los usuarios (McNabb, 2015). Además, Vega y Qishpe (2019) propone que la aplicación de principios éticos y normas de conducta por parte de los servidores del Estado implica no solo cumplir con las responsabilidades asignadas, sino también actuar con integridad, transparencia, imparcialidad y respeto hacia los usuarios del servicio.

Ahora bien, el estudio presentó varias limitaciones importantes: se basa en datos autoinformados susceptibles a sesgos, y su muestra, centrada en una institución pública específica, puede no ser representativa de otras organizaciones o sectores. Además, no se consideraron otras variables potencialmente relevantes como el

liderazgo y la tecnología, y la CS fue medida principalmente a través de percepciones subjetivas.

Sin embargo, el aporte teórico de este estudio fue significativo en varios aspectos. Reafirma la importancia de la teoría de la APO, al demostrar que el establecimiento de metas claras y medibles mejora tanto la GA como la CS. Además, apoyó la filosofía del "Pragmatismo" en la gestión, subrayando la necesidad de decisiones basadas en evidencia y adaptabilidad organizacional. De igual manera, el estudio refuerza el concepto TQM al destacar la centralidad del cliente y la importancia de la mejora continua en los servicios.

Los hallazgos también validaron la "Teoría de la Desconfirmación de Expectativas" al mostrar cómo las expectativas influyen en la satisfacción del servicio público. Asimismo, se confirma la relevancia de la NGP y la "Teoría de la Contingencia" la cual aborda la necesidad de adaptabilidad y la contextualización de las prácticas administrativas. Finalmente, el estudio destaca la "Ética de la Virtud", subrayando la relevancia de la empatía y otras cualidades morales en la gestión de servicios públicos. Estos aportes teóricos proporcionan una base firme para futuras investigaciones y prácticas orientadas a mejorar la gestión y la calidad del servicio en el sector público.

Finalmente, el aporte metodológico de este estudio se centró en su enfoque cuantitativo. Se utilizaron tablas de contingencia para evaluar la relación entre las variables, así como análisis de regresión logística ordinal y el coeficiente de Nagelkerke para examinar la influencia de la GA en la CS, proporcionando una medida clara de la variabilidad explicada. Además, la investigación empleó un diseño de encuesta estructurado y utilizó instrumentos de medición validados para asegurar la relevancia y precisión de los datos. También se distinguió por su análisis comparativo con estudios previos a nivel nacional e internacional, integrando múltiples teorías relacionadas.

V. CONCLUSIONES

Primera. Se estableció que la GA tiene una influencia significativa en la CS de los servidores de una municipalidad, confirmado mediante la prueba del R^2 de Nagelkerke, que arrojó un valor de 0.783 demostrando que el 78.3% de la variabilidad en la CS puede atribuirse a la GA.

Segunda. Se determinó que la GA tiene influencia significativa en la tangibilidad de los servicios de una municipalidad, confirmado mediante la prueba del R^2 de Nagelkerke, que arrojó un valor de 0.694, señalando que el 69.4% de la variabilidad en la tangibilidad de los servicios puede atribuirse a la GA.

Tercera. Se comprobó que la GA tiene influencia significativa en la confiabilidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad, confirmado mediante la prueba del R cuadrado de Nagelkerke, que arrojó un valor de 0.759, reflejando que el 75.9% de la variabilidad en la confiabilidad de los servicios puede atribuirse a la GA.

Cuarta. Se constató que la GA tiene influencia significativa en la capacidad de respuesta de los servicios ofrecidos por la municipalidad, confirmado mediante la prueba del R^2 de Nagelkerke, que arrojó un valor de 0.903, indicando que el 90.3% de la variabilidad en la capacidad de respuesta de los servicios puede atribuirse a la GA.

Quinta. Se confirmó que la GA tiene influencia significativa en la seguridad de los servicios ofrecidos por la municipalidad, confirmado mediante la prueba del R^2 de Nagelkerke, que arrojó un valor de 0.290, reflejando que el 29% de la variabilidad en la seguridad de los servicios puede atribuirse a la GA.

Sexta. Se verificó que la GA tiene influencia significativa en la empatía de los servicios ofrecidos por la municipalidad, confirmado mediante la prueba del R^2 de Nagelkerke, que arrojó un valor de 0.785, señalando que el 78.5% de la variabilidad en la empatía en los servicios puede atribuirse a la GA.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Al alcalde municipal, proporcionar formación continua a los directivos en liderazgo, planificación estratégica, toma de decisiones, gestión de recursos y atención al cliente para mejorar sus habilidades de gestión, y adoptar modelos reconocidos como el enfoque de calidad total, la gestión por procesos o la administración por objetivos, con el fin de fortalecer la gestión municipal.

Segundo. A los funcionarios, evaluar e implementar planes integrales para mejorar la infraestructura y el equipamiento utilizado en la prestación de servicios municipales, asegurando su actualización y mantenimiento adecuado, y reforzar los sistemas de información mediante nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del usuario.

Tercero. A los funcionarios, establecer estándares de calidad, adoptando una cultura organizacional basada en el cumplimiento, la transparencia, responsabilidad y ética en todas las acciones, y facilitando a los ciudadanos información clara, precisa y actualizada sobre los servicios municipales, los canales de atención, los procedimientos de reclamación y los sistemas de consulta pública.

Cuarto. A los funcionarios, mejorar la capacidad de respuesta eliminando trámites innecesarios y pasos redundantes, priorizando la eficiencia y equidad, y establecer canales de comunicación eficientes para atender consultas, solicitudes y quejas de los ciudadanos, proporcionando respuestas oportunas, soluciones efectivas y seguimiento hasta la resolución de los casos.

Quinto. A los funcionarios, desarrollar e implementar sistemas de seguridad centrados en el usuario que aborden la protección de datos personales, la integridad física, la seguridad de las instalaciones y la continuidad operativa, además de proporcionar formación continua al personal sobre normas, procedimientos y políticas municipales.

Sexto. A los funcionarios, adoptar una gestión municipal basada en la comprensión y manejo de las necesidades de los ciudadanos, resolviendo sus problemas e inquietudes y escuchando sus preocupaciones, e implementar mecanismos formales para recoger opiniones y sugerencias, como buzones de sugerencias, entrevistas, encuestas y plataformas digitales.

REFERENCIAS

- Abascal, E., & Grande, E. (2005). *Análisis de encuestas*. ESIC Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/An%C3%A1lisis_de_encuestas/qFczOOiwRSgC?hl=es&gbpv=0
- Aboalghanam, K., Alzghoul, A., & Alhanatleh, H. (2024). An analysis of service quality and complaint handling in the Jordanian healthcare sector: Implications for TQM and customer retention. *Innovative Marketing*, 20(1), 51-65.
[http://doi.org/10.21511/im.20\(1\).2024.05](http://doi.org/10.21511/im.20(1).2024.05)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL.
https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
- Armas, G. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes De economía Y Sociedad*, 3(1), 07–24.
<https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación Serie integral por competencias*. (3ª ed.). Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Cabezas, E., Naranjo, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial ESPE.
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Chacha, J., Cruz, J., Sandoya, J., & Esmeraldas, A. (2023). Public management and its influence on the quality of citizen care in Milagro. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(6), 204 - 213.
<https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:001126631700040>
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 7, 243-258. <http://doi.org/10.4236/jss.2019.74019>.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. McGraw Hill Interamericana.
- Chien, N., & Thanh, N. (2022). The Impact of Good Governance on the People's Satisfaction with Public Administrative Services in Vietnam. *Adm. Sci*, 12(35).
<https://doi.org/10.3390/admsci12010035>
- Christensen, T., & Laegreid, P. (2016). *The Ashgate Research Companion to New Public Management*. Taylor & Francis.
https://www.google.com.pe/books/edition/The_Ashgate_Research_Companion_to_New_Pu/8v7OCwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Collins, B. K., Kim, K. J., & Tao, J. (2019). Managing for citizen satisfaction: Is good not enough? *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(1), 21-38.
<https://doi.org/10.20899/jpna.5.1.21-38>
- Cruz Saco, M., Cortez, R., & Morales, A. (2024). El necesario y urgente «golpe de timón» de la gestión pública en el Perú. Apuntes. *Revista De Ciencias Sociales*, 51(96). <https://doi.org/https://doi.org/10.21678/apuntes.96.1913>
- De La Hoz, J. (2021). La corrupción en Colombia. *Administración & Desarrollo*, 51(2), 123–136. <https://doi.org/10.22431/25005227.vol51n2.5>

- De Harlez, R., & Cadiat, A. (2016). *Administración por objetivos: Alcance sus metas con empleados motivados*. 50Minutos.es.
- Delgado V., Arbulú, C., Nauca, E., Valiente, M., Irigoín, S., & Rojas, B. (2023). *La gestión administrativa en la calidad de atención al ciudadano en un Gobierno local de Perú*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.64>
- Dragomir, C. (2019). Quality of public services and promotion of quality management in public institutions in eu member states. *Review of General Management*, 30(2).
<https://www.managementgeneral.ro/pdf/2-2019-3.pdf>
- Dueñas, L. (2023). *La gestión administrativa en calidad de servicio de un organismo descentralizado de la región Lima, 2022* [Tesis de maestría Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125449>
- Durić, N. (2023). Conceptual model of key predictors and consequences of customer satisfaction. *Anali Ekonomskog Fakulteta U Subotici*, 0(0).
<https://doi.org/10.5937/AnEkSub2300024D>
- Freidenberg, F., & Saavedra, C. (2020). La democracia en América Latina. *Revista Derecho Electoral*, 30.
https://www.tse.go.cr/revista/art/30/freidenberg_saavedra.pdf
- Javidi, A., Salajeghe, S., Pourkiani, M., & Sayadi, S. (2020). Determination of Factors Associated with Public Service Quality Measurement in the Government Sector based on Customer Psychology, *Geplat*, 1(1)
<https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/368>
- Galindo, G., & Bolívar, J. (2014). *Fundamentos de la gestión pública: Hacia un Estado eficiente*. Bookwire GmbH.
https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos_de_la_gesti%C3%B3n_p%C3%BAblica/gth0EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Girao, A. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica. *Revista Portuguesa de Ciencia Política*, 13(1) 107-120.

<https://doi.org/10.33167/2184-2078.RPCP2020.13/pp.107-120>

González, M. (2023). Planificación estratégica de ciudades. *EUNOMÍA. Revista En Cultura De La Legalidad*, (25), 310-326.

<https://doi.org/10.20318/eunomia.2023.8002>

Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración: un enfoque desde basado en competencias*. (11ª Ed.). Cengage Learning.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.

https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92_95.pdf

Huamán, P., & Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93-105.

<https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

Kaushik, V., & Walsh, C. (2019). El pragmatismo como paradigma de investigación y sus implicaciones para la investigación en trabajo social. *Soc. Ciencia*, 8(1), 255. <https://doi.org/10.3390/socsci8090255>

Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33, 461–475.

<https://doi.org/10.1111/gove.12502>

Laegreid, P. (2017). *Transcending New Public Management: The Transformation of Public Sector Reforms*. Taylor & Francis.

<https://books.google.com.ec/books?id=dDpBDgAAQBAJ>

- López, E. (2022). *Gestión administrativa en la calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este – 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77825/Lopez_MLE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- López, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70154>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.
<https://ddd.uab.cat/record/129382>
- McNabb, D. (2015). *Research Methods in Public Administration and Nonprofit Management*. Taylor & Francis.
https://www.google.com.pe/books/edition/Research_Methods_in_Public_Administratio/m7DACQAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Medina, M. (2022). El gobierno abierto como opción de política pública para el desarrollo en los gobiernos locales en México. *South Florida Journal of Development*, 3(1), 644–658. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n1047>
- Medina, M., Rojas, C., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. INUDI PERU.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/90/133/157>
- Monzón, R. (2023) *Gestión administrativa en la calidad de servicio en el área de emergencia en un hospital II – 1, Moyobamba 2023* [Tesis e maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/127454>

Munch, L. (2014). *Administración, gestión organizacional, enfoque y proceso administrativo*. (2ª Ed.). Pearson.

<https://profesorailleanasilva.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/10/administratic3b3n-lourdes-munch-2a-edicic3b3n.pdf>

Naciones Unidas. (25 de setiembre del 2015). *La asamblea general adopta la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible*.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/#>

Nguyen, B., & Nguyen, N. (2022). The Impact of Good Governance on the People's Satisfaction with Public Administrative Services in Vietnam. *Administrative Sciences, MDPI*, 12(1), pp. 1-12.

<https://ideas.repec.org/a/gam/jadmsc/v12y2022i1p35-d752606.html>

Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., & Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 19–35.

<https://doi.org/10.17162/au.v9i1.347>

Ongaro, E. (2020). *Philosophy and Public Administration: An Introduction*. Edwar Elgar Publishing.

<https://www.e-elgar.com/shop/usd/philosophy-and-public-administration-9781839100338.html>

Organización Panamericana de la Salud. (30 de setiembre de 1980). *Informe Belmont - Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación: Reporte de la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento*.

<https://www.paho.org/es/documentos/informe-belmont-principios-eticos-directrices-para-proteccion-sujetos-humanos>

- Ortiz, A., Zapana, J., & Meneses, B. (2023). Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality. *Southern Perspective / Perspectiva Austral*, 1(.), 1:17. <https://doi.org/10.56294/pa202317>.
- Penning de Vries, J., & Knies, E. (2023). I Expected More From You: The Effect of Expectation-Disconfirmation on Employees' Satisfaction With Supervisory Support. *Review of Public Personnel Administration*, 43(2), 309-335. <https://doi.org/10.1177/0734371X211065348>
- Prasad, B., & Kumar, A. (2021). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review* 6(1), pp. 78-89. <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>.
- Prieto, J., & Therán, I. (2018). *Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones*. Ediciones de la U.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Education.
- Romero-Subia, J., Jimber-del Rio, J., Ochoa-Rico, M., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies* 10(225). <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Rumens, N. (2016). *American Pragmatism and Organization: Issues and Controversies*. Taylor & Francis. https://www.google.com.pe/books/edition/American_Pragmatism_and_Organization/lkgHDAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Sánchez, H., Reyes, C., & mejía, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación, Científica, Tecnológica y Humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sánchez, F. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 101-122. <https://www.redalyc.org/pdf/4985/498572906008.pdf>
- Santiago-Garniza, J. (2023). La gestión pública en el desarrollo del modelo de administración pública. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(16). <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.16.2023.10495>
- Serna, M. (2018). *Metodología de la investigación aplicada. Ingeniería - Realidad de una Disciplina*. Editorial: Instituto Antioqueño de Investigación. https://www.researchgate.net/publication/331500917_Metodologia_de_investigacion_aplicada
- Stamatis, D. (2018). *Total Quality Service: Principles, Practices, and Implementation*. Taylor & Francis. <https://books.google.com.pe/books?id=8pl33zttaZ4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Supo, J. (2015). *¿Como empezar una tesis? Tu proyecto de investigación en un día*. Bioestadístico. <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/03/107-josc3a9-sup0-cc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>
- Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. (2ª Ed.). Grupo Editorial Patria.
- Torres, L. (2022). *Administración I*. Klik Soluciones Educativas. https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_I/jcCVEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Universidad César Vallejo. (2020). *Código de ética en investigación*. Vicerrectorado de Investigación.
- Vega, C., & Qishpe, J. (2019). Aplicación deontológica al servicio público. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9075575.pdf>

Vergaray, J., García, C., Gutiérrez, W., León, F., & León, C. (2021). gestión administrativa y clima laboral, en la Municipalidad Provincial del Sant, Ancash, Perú 2021. *Revista Qualitas*, 22(22), 46 - 58.

<https://doi.org/10.55867/qual22.04>

Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. (2021). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Revisión de la administración pública*.

<https://doi.org/10.1111/puar.13368>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

https://www.google.com.pe/books/edition/_/kyvhCLoVmHgC?hl=es&gbpv=1

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa en la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad de Apurímac, 2024						
AUTOR: Medina Hurtado, Ebert						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de los servidores de una Municipalidad de Apurímac, 2024?</p> <p>Problemas secundarios: a) ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la dimensión tangibilidad?; b) ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la dimensión confiabilidad?; c) ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la dimensión capacidad de respuesta?; d) ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la dimensión seguridad?; e) ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la dimensión empatía?</p>	<p>Objetivo general: establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de los servidores de una Municipalidad de Apurímac, 2024</p> <p>Objetivos específicos a) Establecer la influencia de la gestión administrativa en la dimensión tangibilidad; b) Establecer la influencia de la gestión administrativa en la dimensión confiabilidad; c) Establecer la influencia de la gestión administrativa en la dimensión capacidad de respuesta; d) Establecer la influencia de la gestión administrativa en la dimensión seguridad; e) Establecer la influencia de la gestión administrativa en la dimensión empatía.</p>	<p>Hipótesis general: existe influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de los servidores de una municipalidad de Apurímac, 2024</p> <p>Hipótesis específicas: a) Existe influencia de la gestión administrativa en la dimensión tangibilidad; b) Existe influencia de la gestión administrativa en la dimensión confiabilidad; c) Existe influencia de la gestión administrativa en la dimensión capacidad de respuesta; d) Existe influencia de la gestión administrativa en la dimensión seguridad; e) Existe la influencia de la gestión administrativa en la dimensión empatía.</p>	Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias Políticas Programas Coordinación Departamentalización Liderazgo Integración Comunicación Estándares de calidad Medición 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Eficiente 88 - 120 Moderada 56 - 87 Ineficiente 24 - 55
			Organización		8, 9, 10, 11, 12	
			Dirección		13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	
			Control		21, 22, 23, 24	
			Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Apariencia del personal Instalaciones físicas Equipos tecnológicos Cumplimiento del servicio Precisión con el tiempo Rapidez en soluciones a imprevistos Voluntad de ayudar Competencias necesarias del personal Comprensión de la necesidad del usuario 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Buena 77 - 105 Regular 49 - 76 Mala 21 - 48
			Fiabilidad		8, 9, 10, 11	
Capacidad de respuesta	12, 13, 14, 15, 16					
Seguridad	17, 18					
Empatía	19, 20, 21					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>TIPO: Aplicada</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 150 ciudadanos</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Probabilístico muestreo aleatorio simple</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 108 ciudadanos</p>	<p>Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Técnicas: ENCUESTA</p> <p>Instrumentos: CUESTIONARIO</p> <p>Autor: Ebert Hurtado, adaptado de Munch (2014)</p> <p>Año: 2024</p> <p>Ámbito de Aplicación: entidad pública</p> <p>Forma de Administración: individual o colectiva</p> <hr/> <p>Variable 2: CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>Técnicas: ENCUESTA</p> <p>Instrumentos: SERVQUAL</p> <p>Autor: Ebert Hurtado, adaptado de Zeithaml et al. (1990)</p> <p>Año: 2024</p> <p>Ámbito de Aplicación: entidad pública</p> <p>Forma de Administración: individual o colectiva</p>

2. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Variable independiente: Gestión Administrativa	Para Munch (2014) la "Gestión administrativa" es el proceso de coordinar recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en lograr los objetivos de una organización.	La operacionalización se realizará a través de sus 04 dimensiones evaluadas en la escala de Likert en 24 ítems	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias Políticas Programas 	Ordinal Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente o neutro 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Eficiente 88 - 120 Moderada 56 - 87 Ineficiente 24 - 55
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación Departamentalización 		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Integración Comunicación 		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Estándares de calidad Medición 		
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Variable dependiente: Calidad de servicio	Para Zeithaml et al. (1990) la calidad del servicio se define como la percepción del cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio, la cual se basa en la comparación entre las expectativas del cliente y la experiencia real recibida.	La operacionalización se realizará a través de sus 05 dimensiones evaluadas en la escala de Likert en 21 ítems	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Apariencia del personal Instalaciones físicas Equipos tecnológicos 	Ordinal Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente o neutro 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Buena 77 - 105 Regular 49 - 76 Mala 21 - 48
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del servicio Precisión con el tiempo 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez en soluciones a imprevistos Voluntad de ayudar 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Competencias necesarias del personal 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión de la necesidad del usuario 		

Nota. Dimensiones e indicadores adaptados de Munch (2014) y Zeithaml et al. (1990)

3. Instrumentos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
Cuestionario “Gestión Administrativa”

Consentimiento informado

Estimado usuario:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudará a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una “x” en el casillero de su respuesta: No se le solicitará su nombre y apellido es anónimo, durará entre 5 a 8 minutos.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEM	1	2	3	4	5
	A) PLANEACIÓN					
1	¿Considera que las estrategias de la municipalidad están alineadas con las necesidades y expectativas de la ciudadanía?	1	2	3	4	5
2.	¿Considera que las estrategias implementadas por la municipalidad son efectivas para resolver problemas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?	1	2	3	4	5
3.	¿Considera que las políticas de servicio son comunicadas efectivamente a los ciudadanos?	1	2	3	4	5
4.	¿Considera que las políticas de servicio buscan dar respuestas a las diversas demandas de la sociedad?	1	2	3	4	5
5.	¿Considera usted que los programas dirigidos a la comunidad están diseñados para abordar las necesidades reales y se implementan de manera eficiente?	1	2	3	4	5
6.	¿Considera usted que los programas dirigidos a la comunidad tienen un impacto positivo en el desarrollo local?	1	2	3	4	5

7.	¿Considera que la municipalidad evalúa regularmente la efectividad de sus programas y realiza ajustes según sea necesario?	1	2	3	4	5
B) ORGANIZACIÓN						
8.	¿Considera usted que existe una buena coordinación entre las diferentes áreas y departamentos de la municipalidad?	1	2	3	4	5
9.	¿Considera usted que la comunicación entre las diferentes áreas de la municipalidad es fluida y efectiva?	1	2	3	4	5
10.	¿Consideras que la municipalidad fomenta la colaboración y el trabajo en equipo entre sus empleados?	1	2	3	4	5
11.	¿Considera usted que las responsabilidades y obligaciones de cada área de la municipalidad, están bien definidas?	1	2	3	4	5
12.	¿Considera usted que los empleados cumplen su función plenamente para lograr un servicio eficiente al usuario?	1	2	3	4	5
C) DIRECCIÓN						
13.	¿Considera que los líderes de la municipalidad son accesibles y están abiertos a escuchar las opiniones y preocupaciones de los ciudadanos?	1	2	3	4	5
14.	¿Considera que los líderes de la municipalidad están comprometidos con los valores éticos y la integridad en el ejercicio de sus funciones?	1	2	3	4	5
15.	¿Considera que los líderes de la municipalidad promueven un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso?	1	2	3	4	5
16.	¿Considera usted que la municipalidad promueve la integración y la diversidad en su personal y en la comunidad?	1	2	3	4	5
17.	¿Considera que la municipalidad trabaja activamente para eliminar barreras y discriminaciones en el acceso a sus servicios y programas?	1	2	3	4	5
18.	¿Considera que la municipalidad utiliza diversos canales de comunicación para llegar a todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con acceso limitado a la tecnología?	1	2	3	4	5
19.	¿Considera que la municipalidad responde de manera oportuna y efectiva a las consultas y quejas de los	1	2	3	4	5

	ciudadanos?					
20.	¿Considera que la municipalidad promueve la transparencia y la rendición de cuentas a través de su comunicación con la ciudadanía?	1	2	3	4	5
	C) CONTROL					
21.	¿Considera usted que la municipalidad establece estándares de calidad claros y medibles en la prestación de servicios?	1	2	3	4	5
22.	¿Considera usted que los estándares de calidad, establecidos por la municipalidad se reflejan en la calidad real de los servicios que ofrece?	1	2	3	4	5
23.	¿Considera usted que la municipalidad mide periódicamente su desempeño respecto a la atención a usuarios?	1	2	3	4	5
24.	¿Considera que la municipalidad recoge y utiliza la retroalimentación de los ciudadanos para mejorar la calidad de sus servicios?	1	2	3	4	5

Fuente: elaboración propia

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
Cuestionario “Calidad de Servicio” (SERVQUAL)

Consentimiento informado

Estimado usuario:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudará a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una “x” en el casillero de su respuesta: No se le solicitará su nombre y apellido es anónimo, durará entre 5 a 8 minutos.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEM	1	2	3	4	5
	A) ELEMENTOS TANGIBLES					
1.	¿Considera que el personal de la municipalidad muestra una apariencia profesional y adecuada?	1	2	3	4	5
2.	¿Considera que el personal de la municipalidad se presenta de manera amable y cortés?	1	2	3	4	5
3.	¿Considera que las instalaciones de la municipalidad están limpias y bien mantenidas?	1	2	3	4	5
4.	¿Considera que las instalaciones de la municipalidad son cómodas y adecuadas para los usuarios?	1	2	3	4	5
5.	¿Considera que las instalaciones de la municipalidad están organizadas de manera eficiente para facilitar el acceso y la atención?	1	2	3	4	5
6.	¿Considera que la municipalidad utiliza equipos tecnológicos modernos y actualizados?	1	2	3	4	5
7.	¿Considera que la municipalidad aprovecha adecuadamente la tecnología para mejorar la calidad del servicio ofrecido?	1	2	3	4	5
	B) FIABILIDAD					
8.	¿Considera usted que la municipalidad cumple consistentemente con los servicios que ofrece?	1	2	3	4	5
9.	¿Considera que la municipalidad cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios de manera	1	2	3	4	5

	satisfactoria?					
10.	¿Considera que la municipalidad gestiona eficazmente los tiempos de espera de los usuarios?	1	2	3	4	5
11.	¿Considera que la municipalidad respeta y valora el tiempo de los usuarios al ofrecer servicios de manera oportuna?	1	2	3	4	5
C) CAPACIDAD DE RESPUESTA						
12.	¿Considera usted que la municipalidad responde de manera rápida y efectiva ante situaciones imprevistas?	1	2	3	4	5
13.	¿Considera que la municipalidad toma medidas proactivas para prevenir y mitigar posibles contratiempos?	1	2	3	4	5
14.	¿Considera que el personal de la municipalidad muestra una clara voluntad de ayudar y resolver las necesidades de los ciudadanos?	1	2	3	4	5
15.	¿Considera que el personal de la municipalidad se muestra receptivo y dispuesto a escuchar las inquietudes de los usuarios?	1	2	3	4	5
16.	¿Considera que el personal de la municipalidad se esfuerza por ofrecer un servicio amable y orientado al cliente?	1	2	3	4	5
D) SEGURIDAD						
17.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad posee las competencias necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva?	1	2	3	4	5
18.	¿Considera que el personal de la municipalidad demuestra un alto nivel de conocimiento y habilidades en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
E) EMPATÍA						
19.	¿Considera que la municipalidad demuestra comprensión y empatía hacia las necesidades y preocupaciones de los usuarios?	1	2	3	4	5
20.	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio personalizado y adaptado a las necesidades individuales de cada usuario?	1	2	3	4	5
21.	¿Considera que la municipalidad se esfuerza por entender las expectativas y prioridades de los usuarios en la prestación de servicios?	1	2	3	4	5

Fuente: elaboración propia

4. Validez de experto

EXPERTO 1

Matriz de validación del cuestionario variable “Gestión administrativa”

Definición de la variable: Munch (2014) la “Gestión administrativa” es el proceso de coordinar recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en lograr los objetivos de una organización.

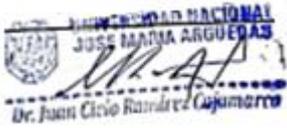
Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Cohere	Relevanci	Observación	
Planeación	Estrategias	¿Considera que las estrategias de la municipalidad están alineadas con las necesidades y expectativas de la ciudadanía?	1	1	1	1	-	
		¿Considera que las estrategias implementadas por la municipalidad son efectivas para resolver problemas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?	1	1	1	1	-	
	Políticas	¿Considera usted que las políticas de servicio de la municipalidad son comunicadas efectivamente a los ciudadanos?	1	1	1	1	-	
		¿Considera que las políticas de servicio están alineadas con las diversas demandas de la comunidad?	1	1	1	1	-	
	Programas	¿Considera usted que los programas dirigidos a la comunidad están diseñados para abordar las necesidades reales y se implementan de manera eficiente?	1	1	1	1	-	
		¿Considera usted que los programas dirigidos a la comunidad tienen un impacto positivo en el desarrollo local?	1	1	1	1	-	
		¿Considera que la municipalidad evalúa regularmente la efectividad de sus programas y realiza ajustes según sea necesario?	1	1	1	1	-	
	Organización	Coordinación	¿Considera usted que existe una buena coordinación entre las diferentes áreas y departamentos de la institución?	1	1	1	1	-
			¿Considera usted que la comunicación entre las diferentes áreas de la municipalidad es fluida y efectiva?	1	1	1	1	-

	Departament talización	¿Consideras que la municipalidad fomenta la colaboración y el trabajo en equipo entre sus empleados?							
		¿Considera usted que las responsabilidades y obligaciones de cada área de la municipalidad, están bien definidas?	1	1	1	1			-
		¿Considera usted que los empleados cumplen su función plenamente para lograr un servicio eficiente al usuario?	1	1	1	1			-
Dirección	Liderazgo	¿Considera que los líderes de la municipalidad son accesibles y están abiertos a escuchar las opiniones y preocupaciones de los ciudadanos?	1	1	1	1			-
		¿Considera que los líderes de la institución están comprometidos con los valores éticos y la integridad en el ejercicio de sus funciones?	1	1	1	1			-
		¿Considera que los líderes de la institución promueven un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso?	1	1	1	1			-
	Integración	¿Considera usted que la municipalidad promueve la integración y la diversidad en su personal y en la comunidad?	1	1	1	1			-
		¿Considera que la municipalidad trabaja activamente para eliminar barreras y discriminaciones en el acceso a sus servicios y programas?	1	1	1	1			-
		¿Considera que la municipalidad utiliza diversos canales de comunicación para llegar a todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con acceso limitado a la tecnología?	1	1	1	1			-
	Comunicación	¿Considera que la municipalidad responde de manera oportuna y efectiva a las consultas y quejas de los ciudadanos?	1	1	1	1			-
		¿Considera que la municipalidad promueve la transparencia y la rendición de cuentas a través de su comunicación con la ciudadanía?	1	1	1	1			-
	Dirección	Liderazgo	¿Considera que los líderes de la municipalidad son accesibles y están abiertos a escuchar las opiniones y preocupaciones de los ciudadanos?	1	1	1	1		
¿Considera que los líderes de la municipalidad están comprometidos con los valores éticos y la integridad en el ejercicio de sus funciones?			1	1	1	1			-

		¿Considera que los líderes de la municipalidad promueven un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso?	1	1	1	1	-
	Integración	¿Considera usted que la municipalidad promueve la integración y la diversidad en su personal y en la comunidad?					
		¿Considera que la municipalidad trabaja activamente para eliminar barreras y discriminaciones en el acceso a sus servicios y programas?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad utiliza diversos canales de comunicación para llegar a todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con acceso limitado a la tecnología?	1	1	1	1	-
	Comunicación	¿Considera que la municipalidad responde de manera oportuna y efectiva a las consultas y quejas de los ciudadanos?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad promueve la transparencia y la rendición de cuentas a través de su comunicación con la ciudadanía?	1	1	1	1	-
Control	Estándares de calidad	¿Considera usted que la municipalidad establece estándares de calidad claros y medibles en la prestación de servicios?	1	1	1	1	-
		¿Considera usted que los estándares de calidad, establecidos por la municipalidad se reflejan en la calidad real de los servicios que ofrece?	1	1	1	1	-
	Medición	¿Considera usted que la institución mide periódicamente su desempeño respecto a la atención a usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Consideras que la municipalidad recoge y utiliza la retroalimentación de los ciudadanos para mejorar la calidad de sus servicios?	1	1	1	1	-

Fuente: elaboración propia

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento "Gestión administrativa"
Objetivo del instrumento	Recabar información sobre la gestión administrativa en una municipalidad de Apurímac.
Nombres y apellidos del experto	Juan Cielo Ramírez Cajamarca
Documento de identidad	09598927
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctor en ciencias sociales y gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional José María Arguedas
Cargo	Docente
Número telefónico	983952500
Firma	 Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca
Fecha	15/05/2024

**Matriz de validación del cuestionario variable
“Calidad de Servicio – modelo SERVQUAL”**

Definición de la variable: Para Zeithaml et al. (1990) la calidad del servicio se define como la percepción del cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio, la cual se basa en la comparación entre las expectativas del cliente y la experiencia real recibida.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coharanci	Deliberació	Observación
Elementos tangibles	Apariencia del personal	¿Considera que el personal de la municipalidad muestra una apariencia profesional y adecuada?	1	1	1	1	-
		¿Considera que el personal de la municipalidad se presenta de manera amable y cortés?	1	1	1	1	-
	Instalaciones físicas	¿Considera que las instalaciones de la municipalidad están limpias y bien mantenidas?	1	1	1	1	-
		¿Considera que las instalaciones de la municipalidad son cómodas y adecuadas para los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera que las instalaciones de la municipalidad están organizadas de manera eficiente para facilitar el acceso y la atención?	1	1	1	1	-
	Equipos tecnológicos	¿Considera que la municipalidad utiliza equipos tecnológicos modernos y actualizados?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad aprovecha adecuadamente la tecnología para mejorar la calidad del servicio ofrecido?	1	1	1	1	-
	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	¿Considera usted que la municipalidad cumple consistentemente con los servicios que ofrece?	1	1	1	1
¿Considera que la municipalidad cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios de manera satisfactoria?			1	1	1	1	-
Precisión con el tiempo		¿Considera que la municipalidad gestiona eficazmente los tiempos de espera de los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad respeta y valora el tiempo de los usuarios al	1	1	1	1	-

		ofrecer servicios de manera oportuna?					
Capacidad de respuesta	Rapidez en soluciones a imprevistos	¿Considera usted que la municipalidad responde de manera rápida y efectiva ante situaciones imprevistas?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad toma medidas proactivas para prevenir y mitigar posibles contratiempos?	1	1	1	1	-
	Voluntad de ayudar	¿Considera que el personal de la municipalidad muestra una clara voluntad de ayudar y resolver las necesidades de los ciudadanos?	1	1	1	1	-
		¿Considera que el personal de la municipalidad se muestra receptivo y dispuesto a escuchar las inquietudes de los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera que el personal de la municipalidad se esfuerza por ofrecer un servicio amable y orientado al cliente?	1	1	1	1	-
	Seguridad	Competencias necesarias del personal	¿Considera usted que el personal de la municipalidad posee las competencias necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva?	1	1	1	1
¿Considera que el personal de la municipalidad demuestra un alto nivel de conocimiento y habilidades en su área de trabajo?			1	1	1	1	-
Empatía	Comprensión de la necesidad del usuario	¿Considera que la municipalidad demuestra comprensión y empatía hacia las necesidades y preocupaciones de los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio personalizado y adaptado a las necesidades individuales de cada usuario?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad se esfuerza por entender las expectativas y prioridades de los usuarios en la prestación de servicios?	1	1	1	1	-

Fuente: adaptado del modelo SERVQUAL de Zeithaml et al. (1990).

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento "Servicio de Calidad – modelo SERVQUAL"
Objetivo del instrumento	Recabar información sobre la calidad de servicio al usuario en una municipalidad de Apurímac.
Nombres y apellidos del experto	Juan Cielo Ramírez Cajamarca
Documento de identidad	09598927
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctor en ciencias sociales y gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional José María Arguedas
Cargo	Docente
Número telefónico	983952500
Firma	
Fecha	15/05/2024

Ficha de registro en SUNEDU

19/5/24, 18:50

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMIREZ CAJAMARCA, JUAN CIELO DNI 09598927	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 19/04/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
RAMIREZ CAJAMARCA, JUAN CIELO DNI 09598927	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN MENCION GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL Fecha de diploma: 09/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
Ramírez Cajamarca, Juan Cielo DNI 09598927	Doctor en Ciencias Sociales, Gestión Pública y Desarrollo Territorial Fecha de diploma: 29/01/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 09/04/2016 Fecha egreso: 31/12/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>

EXPERTO 2

Matriz de validación del cuestionario variable

“Gestión administrativa”

Definición de la variable: Munch (2014) la “Gestión administrativa” es el proceso de coordinar recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en lograr los objetivos de una organización.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coharanc	Relevanci	Observación	
Planeación	Estrategias	¿Considera que las estrategias de la municipalidad están alineadas con las necesidades y expectativas de la ciudadanía?	1	1	1	1	-	
		¿Considera que las estrategias implementadas por la municipalidad son efectivas para resolver problemas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?	1	1	1	1	-	
	Políticas	¿Considera usted que las políticas de servicio de la municipalidad son comunicadas efectivamente a los ciudadanos?	1	1	1	1	-	
		¿Considera que las políticas de servicio están alineadas con las diversas demandas de la comunidad?	1	1	1	1	-	
	Programas	¿Considera usted que los programas dirigidos a la comunidad están diseñados para abordar las necesidades reales y se implementan de manera eficiente?	1	1	1	1	-	
		¿Considera usted que los programas dirigidos a la comunidad tienen un impacto positivo en el desarrollo local?	1	1	1	1	-	
		¿Considera que la municipalidad evalúa regularmente la efectividad de sus programas y realiza ajustes según sea necesario?	1	1	1	1	-	
	Organización	Coordinación	¿Considera usted que existe una buena coordinación entre las diferentes áreas y departamentos de la institución?	1	1	1	1	-
			¿Considera usted que la comunicación entre las diferentes áreas de la municipalidad es fluida y efectiva?	1	1	1	1	-
Departamentación		¿Consideras que la municipalidad fomenta la colaboración y el trabajo en equipo entre sus empleados?	1	1	1	1	-	

		¿Considera usted que las responsabilidades y obligaciones de cada área de la municipalidad, están bien definidas?	1	1	1	1			-
		¿Considera usted que los empleados cumplen su función plenamente para lograr un servicio eficiente al usuario?	1	1	1	1			-
Dirección	Liderazgo	¿Considera que los líderes de la municipalidad son accesibles y están abiertos a escuchar las opiniones y preocupaciones de los ciudadanos?	1	1	1	1			-
		¿Considera que los líderes de la institución están comprometidos con los valores éticos y la integridad en el ejercicio de sus funciones?	1	1	1	1			-
		¿Considera que los líderes de la institución promueven un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso?	1	1	1	1			-
	Integración	¿Considera usted que la municipalidad promueve la integración y la diversidad en su personal y en la comunidad?	1	1	1	1			-
		¿Considera que la municipalidad trabaja activamente para eliminar barreras y discriminaciones en el acceso a sus servicios y programas?	1	1	1	1			-
		¿Considera que la municipalidad utiliza diversos canales de comunicación para llegar a todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con acceso limitado a la tecnología?	1	1	1	1			-
	Comunicación	¿Considera que la municipalidad responde de manera oportuna y efectiva a las consultas y quejas de los ciudadanos?	1	1	1	1			-
		¿Considera que la municipalidad promueve la transparencia y la rendición de cuentas a través de su comunicación con la ciudadanía?	1	1	1	1			-
	Dirección	Liderazgo	¿Considera que los líderes de la municipalidad son accesibles y están abiertos a escuchar las opiniones y preocupaciones de los ciudadanos?	1	1	1	1		
¿Considera que los líderes de la municipalidad están comprometidos con los valores éticos y la integridad en el ejercicio de sus funciones?			1	1	1	1			-
¿Considera que los líderes de la municipalidad promueven un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso?			1	1	1	1			-

	Integración	¿Considera usted que la municipalidad promueve la integración y la diversidad en su personal y en la comunidad?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad trabaja activamente para eliminar barreras y discriminaciones en el acceso a sus servicios y programas?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad utiliza diversos canales de comunicación para llegar a todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con acceso limitado a la tecnología?	1	1	1	1	-
	Comunicación	¿Considera que la municipalidad responde de manera oportuna y efectiva a las consultas y quejas de los ciudadanos?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad promueve la transparencia y la rendición de cuentas a través de su comunicación con la ciudadanía?	1	1	1	1	-
	Control	Estándares de calidad	¿Considera usted que la municipalidad establece estándares de calidad claros y medibles en la prestación de servicios?	1	1	1	1
¿Considera usted que los estándares de calidad, establecidos por la municipalidad se reflejan en la calidad real de los servicios que ofrece?			1	1	1	1	-
Medición		¿Considera usted que la institución mide periódicamente su desempeño respecto a la atención a usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Consideras que la municipalidad recoge y utiliza la retroalimentación de los ciudadanos para mejorar la calidad de sus servicios?	1	1	1	1	-

Fuente: elaboración propia

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento "Gestión administrativa"
Objetivo del instrumento	Recabar información sobre la gestión administrativa en una municipalidad de Apurímac.
Nombres y apellidos del experto	Simón José Cama Flores
Documento de identidad	24461156
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad Nacional José María Arguedas
Cargo	Docente
Número telefónico	983985259
Firma	
Fecha	16/05/2024

**Matriz de validación del cuestionario variable
“Calidad de Servicio – modelo SERVQUAL”**

Definición de la variable: Para Zeithaml et al. (1990) la calidad del servicio se define como la percepción del cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio, la cual se basa en la comparación entre las expectativas del cliente y la experiencia real recibida.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coharanci	Deliberació	Observación
Elementos tangibles	Apariencia del personal	¿Considera que el personal de la municipalidad muestra una apariencia profesional y adecuada?	1	1	1	1	-
		¿Considera que el personal de la municipalidad se presenta de manera amable y cortés?	1	1	1	1	-
	Instalaciones físicas	¿Considera que las instalaciones de la municipalidad están limpias y bien mantenidas?	1	1	1	1	-
		¿Considera que las instalaciones de la municipalidad son cómodas y adecuadas para los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera que las instalaciones de la municipalidad están organizadas de manera eficiente para facilitar el acceso y la atención?	1	1	1	1	-
	Equipos tecnológicos	¿Considera que la municipalidad utiliza equipos tecnológicos modernos y actualizados?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad aprovecha adecuadamente la tecnología para mejorar la calidad del servicio ofrecido?	1	1	1	1	-
	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	¿Considera usted que la municipalidad cumple consistentemente con los servicios que ofrece?	1	1	1	1
¿Considera que la municipalidad cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios de manera satisfactoria?			1	1	1	1	-
Precisión con el tiempo		¿Considera que la municipalidad gestiona eficazmente los tiempos de espera de los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad respeta y valora el tiempo de los usuarios al	1	1	1	1	-

		ofrecer servicios de manera oportuna?					
Capacidad de respuesta	Rapidez en soluciones a imprevistos	¿Considera usted que la municipalidad responde de manera rápida y efectiva ante situaciones imprevistas?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad toma medidas proactivas para prevenir y mitigar posibles contratiempos?	1	1	1	1	-
	Voluntad de ayudar	¿Considera que el personal de la municipalidad muestra una clara voluntad de ayudar y resolver las necesidades de los ciudadanos?	1	1	1	1	-
		¿Considera que el personal de la municipalidad se muestra receptivo y dispuesto a escuchar las inquietudes de los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera que el personal de la municipalidad se esfuerza por ofrecer un servicio amable y orientado al cliente?	1	1	1	1	-
	Seguridad	Competencias necesarias del personal	¿Considera usted que el personal de la municipalidad posee las competencias necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva?	1	1	1	1
¿Considera que el personal de la municipalidad demuestra un alto nivel de conocimiento y habilidades en su área de trabajo?			1	1	1	1	-
Empatía	Comprensión de la necesidad del usuario	¿Considera que la municipalidad demuestra comprensión y empatía hacia las necesidades y preocupaciones de los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio personalizado y adaptado a las necesidades individuales de cada usuario?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad se esfuerza por entender las expectativas y prioridades de los usuarios en la prestación de servicios?	1	1	1	1	-

Fuente: adaptado del modelo SERVQUAL de Zeithaml et al. (1990).

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento "Servicio de Calidad – modelo SERVQUAL"
Objetivo del instrumento	Recabar información sobre la calidad de servicio al usuario en una municipalidad de Apurímac.
Nombres y apellidos del experto	Simón José Cama Flores
Documento de identidad	24461156
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad Nacional José María Arguedas
Cargo	Docente
Número telefónico	983985259
Firma	
Fecha	16/05/2024

Ficha de registro en SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CAMA FLORES, SIMON JOSE DNI 24461156	MAGISTER EN ADMINISTRACION MENCION GESTION PUBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL Fecha de diploma: 22/01/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
CAMA FLORES, SIMON JOSE DNI 24461156	LICENCIADO EN EDUCACION MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: 30/11/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
CAMA FLORES, SIMON JOSE DNI 24461156	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 18/11/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
CAMA FLORES, SIMON JOSE DNI 24461156	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
CAMA FLORES, SIMON JOSE DNI 24461156	TITULO DE LIC. EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 18/11/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>

about:blank

1/2

19/5/24, 18:54

about:blank

Graduado	Grado o Título	Institución
CAMA FLORES, SIMON JOSE DNI 24461156	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 05/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
CAMA FLORES, SIMON JOSE DNI 24461156	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 14/12/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>

EXPERTO 3

Matriz de validación del cuestionario variable

“Gestión administrativa”

Definición de la variable: Munch (2014) la “Gestión administrativa” es el proceso de coordinar recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en lograr los objetivos de una organización.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coharanc	Relevanci	Observación	
Planeación	Estrategias	¿Considera que las estrategias de la municipalidad están alineadas con las necesidades y expectativas de la ciudadanía?	1	1	1	1	-	
		¿Considera que las estrategias implementadas por la municipalidad son efectivas para resolver problemas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?	1	1	1	1	-	
	Políticas	¿Considera usted que las políticas de servicio de la municipalidad son comunicadas efectivamente a los ciudadanos?	1	1	1	1	-	
		¿Considera que las políticas de servicio están alineadas con las diversas demandas de la comunidad?	1	1	1	1	-	
	Programas	¿Considera usted que los programas dirigidos a la comunidad están diseñados para abordar las necesidades reales y se implementan de manera eficiente?	1	1	1	1	-	
		¿Considera usted que los programas dirigidos a la comunidad tienen un impacto positivo en el desarrollo local?	1	1	1	1	-	
		¿Considera que la municipalidad evalúa regularmente la efectividad de sus programas y realiza ajustes según sea necesario?	1	1	1	1	-	
	Organización	Coordinación	¿Considera usted que existe una buena coordinación entre las diferentes áreas y departamentos de la institución?	1	1	1	1	-
			¿Considera usted que la comunicación entre las diferentes áreas de la municipalidad es fluida y efectiva?	1	1	1	1	-
Departamentación		¿Consideras que la municipalidad fomenta la colaboración y el trabajo en equipo entre sus empleados?	1	1	1	1	-	

		¿Considera usted que las responsabilidades y obligaciones de cada área de la municipalidad, están bien definidas?	1	1	1	1	-
		¿Considera usted que los empleados cumplen su función plenamente para lograr un servicio eficiente al usuario?	1	1	1	1	-
Dirección	Liderazgo	¿Considera que los líderes de la municipalidad son accesibles y están abiertos a escuchar las opiniones y preocupaciones de los ciudadanos?	1	1	1	1	-
		¿Considera que los líderes de la institución están comprometidos con los valores éticos y la integridad en el ejercicio de sus funciones?	1	1	1	1	-
		¿Considera que los líderes de la institución promueven un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso?	1	1	1	1	-
	Integración	¿Considera usted que la municipalidad promueve la integración y la diversidad en su personal y en la comunidad?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad trabaja activamente para eliminar barreras y discriminaciones en el acceso a sus servicios y programas?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad utiliza diversos canales de comunicación para llegar a todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con acceso limitado a la tecnología?	1	1	1	1	-
	Comunicación	¿Considera que la municipalidad responde de manera oportuna y efectiva a las consultas y quejas de los ciudadanos?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad promueve la transparencia y la rendición de cuentas a través de su comunicación con la ciudadanía?	1	1	1	1	-
	Dirección	Liderazgo	¿Considera que los líderes de la municipalidad son accesibles y están abiertos a escuchar las opiniones y preocupaciones de los ciudadanos?	1	1	1	1
¿Considera que los líderes de la municipalidad están comprometidos con los valores éticos y la integridad en el ejercicio de sus funciones?			1	1	1	1	-
¿Considera que los líderes de la municipalidad promueven un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso?			1	1	1	1	-
Integración		¿Considera usted que la municipalidad promueve la integración y la diversidad en	1	1	1	1	-

		su personal y en la comunidad?					
		¿Considera que la municipalidad trabaja activamente para eliminar barreras y discriminaciones en el acceso a sus servicios y programas?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad utiliza diversos canales de comunicación para llegar a todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con acceso limitado a la tecnología?	1	1	1	1	-
	Comunicación	¿Considera que la municipalidad responde de manera oportuna y efectiva a las consultas y quejas de los ciudadanos?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad promueve la transparencia y la rendición de cuentas a través de su comunicación con la ciudadanía?	1	1	1	1	-
Control	Estándares de calidad	¿Considera usted que la municipalidad establece estándares de calidad claros y medibles en la prestación de servicios?	1	1	1	1	-
		¿Considera usted que los estándares de calidad, establecidos por la municipalidad se reflejan en la calidad real de los servicios que ofrece?	1	1	1	1	-
	Medición	¿Considera usted que la institución mide periódicamente su desempeño respecto a la atención a usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Consideras que la municipalidad recoge y utiliza la retroalimentación de los ciudadanos para mejorar la calidad de sus servicios?	1	1	1	1	-

Fuente: elaboración propia

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento "Gestión administrativa"
Objetivo del instrumento	Recabar información sobre la gestión administrativa en una municipalidad de Apurímac.
Nombres y apellidos del experto	Isaac Merino Quispe
Documento de identidad	10249109
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad Nacional José María Arguedas
Cargo	Docente
Número telefónico	988606065
Firma	
Fecha	16/05/2024

Matriz de validación del cuestionario variable

“Calidad de Servicio – modelo SERVQUAL”

Definición de la variable: Para Zeithaml et al. (1990) la calidad del servicio se define como la percepción del cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio, la cual se basa en la comparación entre las expectativas del cliente y la experiencia real recibida.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Cobertura	Relevancia	Observación
Elementos tangibles	Apariencia del personal	¿Considera que el personal de la municipalidad muestra una apariencia profesional y adecuada?	1	1	1	1	-
		¿Considera que el personal de la municipalidad se presenta de manera amable y cortés?	1	1	1	1	-
	Instalaciones físicas	¿Considera que las instalaciones de la municipalidad están limpias y bien mantenidas?	1	1	1	1	-
		¿Considera que las instalaciones de la municipalidad son cómodas y adecuadas para los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera que las instalaciones de la municipalidad están organizadas de manera eficiente para facilitar el acceso y la atención?	1	1	1	1	-
	Equipos tecnológicos	¿Considera que la municipalidad utiliza equipos tecnológicos modernos y actualizados?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad aprovecha adecuadamente la tecnología para mejorar la calidad del servicio ofrecido?	1	1	1	1	-
	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	¿Considera usted que la municipalidad cumple consistentemente con los servicios que ofrece?	1	1	1	1
¿Considera que la municipalidad cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios de manera satisfactoria?			1	1	1	1	-
Precisión con el tiempo		¿Considera que la municipalidad gestiona eficazmente los tiempos de espera de los usuarios?	1	1	1	1	-

		¿Considera que la municipalidad respeta y valora el tiempo de los usuarios al ofrecer servicios de manera oportuna?	1	1	1	1	-
Capacidad de respuesta	Rapidez en soluciones a imprevistos	¿Considera usted que la municipalidad responde de manera rápida y efectiva ante situaciones imprevistas?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad toma medidas proactivas para prevenir y mitigar posibles contratiempos?	1	1	1	1	-
	Voluntad de ayudar	¿Considera que el personal de la municipalidad muestra una clara voluntad de ayudar y resolver las necesidades de los ciudadanos?	1	1	1	1	-
		¿Considera que el personal de la municipalidad se muestra receptivo y dispuesto a escuchar las inquietudes de los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera que el personal de la municipalidad se esfuerza por ofrecer un servicio amable y orientado al cliente?	1	1	1	1	-
Seguridad	Competencias necesarias del personal	¿Considera usted que el personal de la municipalidad posee las competencias necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva?	1	1	1	1	-
		¿Considera que el personal de la municipalidad demuestra un alto nivel de conocimiento y habilidades en su área de trabajo?	1	1	1	1	-
Empatía	Comprensión de la necesidad del usuario	¿Considera que la municipalidad demuestra comprensión y empatía hacia las necesidades y preocupaciones de los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio personalizado y adaptado a las necesidades individuales de cada usuario?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la municipalidad se esfuerza por entender las expectativas y prioridades de los usuarios en la prestación de servicios?	1	1	1	1	-

Fuente: adaptado del modelo SERVQUAL de Zeithaml et al. (1990).

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Instrumento "Servicio de Calidad – modelo SERVQUAL"
Objetivo del instrumento	Recabar información sobre la calidad de servicio al usuario en una municipalidad de Apurímac.
Nombres y apellidos del experto	Isaac Merino Quispe
Documento de identidad	10249109
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad Nacional José María Arguedas
Cargo	Docente
Número telefónico	988606065
Firma	
Fecha	16/05/2024

Ficha de registro en SUNEDU

19/5/24, 18:56

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MERINO QUISPE, ISAAC DNI 10249109	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 19/11/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
MERINO QUISPE, ISAAC DNI 10249109	BACHILLER EN CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES Fecha de diploma: 22/06/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
MERINO QUISPE, ISAAC DNI 10249109	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN COMERCIO EXTERIOR Fecha de diploma: 16/09/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2016 Fecha egreso: 18/12/2016	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>

5. Prueba de consistencia interna

Palella y Martis (2012) el alfa de Cronbach es un índice estadístico utilizado para medir la confiabilidad de la consistencia interna de una escala o cuestionario. Esta medida indica qué tan bien los ítems de una escala están correlacionados entre sí, lo que refleja la coherencia con la que los ítems evalúan el mismo constructo subyacente. De acuerdo al siguiente cuadro:

Rango	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Media
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Nota. Tomado de Palella y Martis (2012, p. 169).

Por consiguiente, en la presente investigación se empleó la herramienta estadística SPSS 25, para el cálculo del índice de confiabilidad alfa de Cronbach, siendo los resultados los siguientes:

La confiabilidad del instrumento “Gestión Administrativa” es:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.816	24

Mientras que, la confiabilidad del instrumento “Calidad de servicio” es:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.717	21

Los valores alcanzados fueron de 0.816 y 0.717 confirman que los ítems tienen una buena consistencia interna y, por lo tanto, son confiables.

6. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1V2	,159	108	,000	,928	108	,000
D2V2	,187	108	,000	,918	108	,000
D3V2	,142	108	,000	,936	108	,000
D4V2	,244	108	,000	,902	108	,000
D5V2	,217	108	,000	,883	108	,000
V2	,133	108	,000	,944	108	,000
V1	,148	108	,000	,936	108	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido a que el tamaño de la muestra es superior a 50 datos, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos. Al obtener un valor p menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula de normalidad, lo que indica que los datos no se ajustan a una distribución normal. En consecuencia, se empleó el estadístico regresión logística ordinal para contrastar las hipótesis planteadas.

El objetivo del análisis de regresión logística es predecir el comportamiento, es decir, estimar las probabilidades de un suceso definido por la variable dependiente en función de un conjunto de variables predictoras o de pronóstico (López-Roldán y Fachelli, 2017).

7. Análisis complementario

Cálculo de la población de estudio

En base al registro de atención brindado por la entidad del pública correspondiente al mes de marzo, se estimará la cantidad de ciudadano atendidos de forma semanal, lo cual ayudará a determinar la población de estudio.

Tabla 19

Población estimada

Registro semanal (mes de marzo)	Nº ciudadanos atendidos
Semana 1	152
Semana 2	148
Semana 3	145
Semana 4	155
Media	150

Nota. Datos obtenidos de la institución pública de estudio.

La población estimada para la investigación en base a datos proporcionados por la entidad pública será de 150 ciudadanos.

Cálculo de la muestra

Para el caso de estudio la muestra será determinada por la siguiente fórmula:

Se consideró un margen de error del 5%, nivel de confianza de 95%, población de 150 ciudadanos y se empleó la siguiente fórmula para la estimación de la muestra:

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

Donde: N = tamaño de la población; n = tamaño de la muestra; Z = nivel de confianza (1.96); E = error (0.05); p = ocurrencia (0.5) y q = no ocurrencia (0.5).

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 150}{(0.05)^2(150 - 1) + (1.96) \times 0.5 \times 0.5} = 108$$

Por lo tanto, para esta investigación se consideró una muestra de 108 ciudadanos.

Base de datos "Gestión administrativa"

SUJETOS	PLANEACIÓN								ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN						CONTROL				V1						
	IT_1	IT_2	IT_3	IT_4	IT_5	IT_6	IT_7	IT_8	IT_9	IT_10	IT_11	IT_12	IT_13	IT_14	IT_15	IT_16	IT_17	IT_18	IT_19	IT_20	IT_21	IT_22		IT_23	IT_24	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1
S1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	24	19	28	13	84
S2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	25	17	28	14	84
S3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	25	17	29	14	85
S4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	23	17	30	14	84
S5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	24	18	24	14	80
S6	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	25	15	25	13	78
S7	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	3	4	3	3	2	4	22	18	24	12	76
S8	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	25	13	26	13	77
S9	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	25	17	29	14	85
S10	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	25	15	25	13	78
S11	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	25	17	29	15	86
S12	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	26	17	29	14	86
S13	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	25	18	29	14	86
S14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	25	17	29	15	86
S15	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	25	18	29	14	86
S16	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	25	18	28	14	85
S17	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	23	17	29	14	83
S18	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	26	18	30	17	91
S19	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	5	4	5	4	3	24	20	27	16	87
S20	4	2	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	23	21	30	14	88
S21	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	23	18	32	15	88
S22	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	26	21	40	20	107
S23	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	23	18	31	15	87
S24	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	4	3	4	4	2	4	3	5	3	4	2	2	1	1	15	15	29	6	65
S25	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	26	19	31	15	91
S26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	21	14	26	13	74

S27	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	26	17	30	17	90
S28	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	30	19	33	17	99
S29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	27	19	31	16	93
S30	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	25	21	32	16	94
S31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	27	21	30	17	95
S32	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	28	20	31	15	94
S33	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	20	33	16	95
S34	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	29	20	33	17	99
S35	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	26	21	30	16	93
S36	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	29	19	31	16	95
S37	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	30	22	32	20	104
S38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	20	32	16	97
S39	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	20	32	16	97
S40	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	27	19	32	16	94
S41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	26	20	30	17	93
S42	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	26	20	31	15	92
S43	4	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	27	20	31	14	92
S44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	28	18	32	14	92
S45	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	29	19	33	17	98
S46	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	25	20	31	17	93
S47	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	19	33	16	95
S48	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	26	19	31	15	91
S49	3	4	2	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	26	18	28	14	86
S50	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	26	18	29	15	88
S51	4	3	2	4	3	5	2	5	3	5	5	5	4	3	4	3	5	3	2	5	4	2	4	5	23	23	29	15	90
S52	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	23	17	28	14	82
S53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	28	20	31	14	93
S54	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	27	20	32	15	94
S55	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	26	19	33	17	95
S56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	27	20	32	14	93

S57	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	27	19	28	16	90
S58	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	26	16	33	18	93
S59	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	25	15	33	16	89
S60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	27	20	33	17	97
S61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	28	20	33	17	98
S62	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	27	19	32	16	94
S63	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	25	21	32	16	94
S64	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	27	21	30	17	95	
S65	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	28	20	31	15	94	
S66	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	20	33	16	95	
S67	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	27	20	33	17	97	
S68	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	26	21	31	16	94
S69	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	29	19	31	16	95
S70	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	30	22	32	20	104	
S71	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	28	20	33	17	98	
S72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	27	20	33	17	97	
S73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27	21	31	16	95	
S74	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	26	17	32	15	90	
S75	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	29	21	31	15	96	
S76	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	28	21	32	15	96	
S77	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	28	20	33	12	93	
S78	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	29	21	33	16	99	
S79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	28	19	32	15	94	
S80	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	29	20	31	16	96	
S81	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	20	32	16	97	
S82	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	27	19	32	16	94	
S83	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	26	20	30	17	93	
S84	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	5	4	4	3	26	20	31	15	92	
S85	4	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	27	20	31	14	92	
S86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	28	18	32	14	92	

S87	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	23	19	31	17	90
S88	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	25	19	31	17	92	
S89	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	19	33	16	95	
S90	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	26	19	31	15	91	
S91	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	25	20	33	17	95	
S92	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	27	20	32	14	93	
S93	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	24	13	31	14	82	
S94	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	4	5	25	16	30	16	87	
S95	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	26	19	28	14	87	
S96	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	3	2	4	3	4	24	16	24	13	77	
S97	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	24	17	25	14	80	
S98	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	23	16	27	14	80	
S99	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	24	16	27	14	81	
S100	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	23	17	26	15	81	
S101	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	3	5	3	4	3	2	3	4	5	22	15	30	14	81	
S102	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	5	3	4	3	3	5	4	4	3	3	25	16	29	14	84	
S103	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	27	21	33	17	98	
S104	3	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	26	17	26	12	81	
S105	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	28	20	36	17	101	
S106	2	3	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	15	11	29	11	66	
S107	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	1	1	22	18	30	6	76	
S108	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	5	3	4	2	2	1	1	15	15	29	6	65	

Base de datos "Calidad de servicio"

SUJETOS	ELEMENTOS TANGIBLES						FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD		EMPATÍA							
	IT_1	IT_2	IT_3	IT_4	IT_5	IT_6	IT_7	IT_8	IT_9	IT_10	IT_11	IT_12	IT_13	IT_14	IT_15	IT_16	IT_17	IT_18	IT_19	IT_20	IT_21	D1V_2	D2V_2	D3V_2	D4V_2	D5V_2	V2
S1	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	26	15	17	8	10	76
S2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	25	14	18	7	11	75
S3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	2	3	3	24	13	18	7	8	70
S4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	5	4	4	4	21	12	15	9	12	69
S5	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	21	14	18	6	9	68
S6	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	24	13	17	5	7	66
S7	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	25	14	13	8	10	70
S8	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	21	13	17	7	10	68
S9	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	24	14	17	6	8	69
S10	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	25	15	18	7	10	75
S11	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	25	14	17	7	11	74
S12	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	25	15	17	7	11	75
S13	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	25	14	17	7	11	74
S14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	25	14	17	7	11	74
S15	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	25	14	17	7	11	74
S16	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	25	14	18	7	8	72
S17	5	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	21	13	19	8	10	71
S18	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	24	15	18	8	11	76
S19	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	25	15	16	9	11	76
S20	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	25	14	20	10	11	80
S21	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	16	19	8	12	81
S22	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	31	18	24	10	15	98

S23	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	24	14	19	8	11	76
S24	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	26	10	18	6	10	70
S25	4	4	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	23	10	20	8	8	69
S26	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	25	11	11	5	6	58
S27	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	28	16	18	8	11	81
S28	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	29	16	16	6	12	79
S29	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	25	16	19	9	12	81
S30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	26	14	20	10	11	81
S31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	28	15	19	7	12	81
S32	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	26	12	19	8	12	77
S33	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	28	14	20	8	13	83
S34	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	27	15	20	6	13	81
S35	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	30	16	21	9	13	89
S36	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	27	14	18	7	13	79
S37	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	26	15	21	8	12	82
S38	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	26	15	18	8	11	78
S39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	27	14	19	8	12	80
S40	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27	14	17	8	12	78
S41	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	30	16	20	9	11	86
S42	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	24	13	21	8	11	77
S43	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	26	15	19	8	12	80
S44	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	14	20	8	12	82
S45	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	27	16	21	7	10	81
S46	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	26	15	19	8	12	80
S47	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	26	16	18	8	11	79
S48	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	27	16	18	8	11	80
S49	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	26	14	19	7	11	77

S50	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	27	14	18	8	8	75
S51	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4	5	2	3	3	2	5	4	5	3	1	3	26	17	15	9	7	74
S52	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	23	14	18	8	9	72
S53	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	27	15	21	8	11	82
S54	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	20	8	12	84
S55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	16	20	8	12	83
S56	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	27	16	20	7	12	82
S57	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	26	14	19	7	12	78
S58	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	28	16	21	7	12	84
S59	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	24	16	21	7	12	80
S60	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	20	8	12	84
S61	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	29	16	16	6	12	79
S62	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	25	16	21	9	12	83
S63	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	26	14	20	10	11	81
S64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	28	14	19	7	12	80
S65	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	26	12	19	8	12	77
S66	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	28	14	20	8	13	83
S67	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	27	15	20	6	13	81
S68	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	30	16	21	9	13	89
S69	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	27	14	18	7	13	79
S70	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	26	15	21	8	12	82
S71	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28	12	20	8	11	79
S72	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	29	15	18	6	12	80
S73	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	28	15	20	8	10	81
S74	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	31	14	18	6	10	79
S75	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	8	12	80
S76	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	15	21	8	12	86

S77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	27	16	20	8	12	83
S78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	14	20	8	12	82
S79	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	26	15	21	7	12	81
S80	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	26	15	18	8	11	78
S81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	27	14	19	8	12	80
S82	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27	13	18	8	12	78
S83	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	30	16	20	9	11	86
S84	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	25	15	19	8	11	78
S85	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	26	15	19	8	12	80
S86	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	13	20	8	12	81
S87	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	27	17	21	7	10	82
S88	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	25	15	19	8	12	79
S89	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	26	16	18	8	11	79
S90	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	25	16	18	8	11	78
S91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27	15	18	8	12	80
S92	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	27	14	20	7	11	79
S93	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	26	14	19	6	12	77
S94	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	29	17	17	7	11	81
S95	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	26	15	18	6	11	76
S96	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	22	14	17	7	10	70
S97	3	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	23	14	18	8	11	74
S98	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	23	13	18	7	10	71
S99	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	21	12	17	6	10	66
S100	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	5	3	5	23	15	16	6	13	73
S101	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	22	15	16	7	10	70
S102	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	25	13	17	8	11	74
S103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	15	20	8	12	83

S104	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	17	12	14	6	10	59
S105	4	5	4	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	26	16	22	9	13	86
S106	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	26	15	19	8	12	80
S107	3	3	2	2	3	2	1	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	16	13	16	7	9	61
S108	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	26	10	18	6	10	70