



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la
percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del
Cusco, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Baca Ramos, Felicia (orcid.org/0009-0006-9426-2942)

ASESORES:

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

Mg. Villa Santillan, Maria Silvia (orcid.org/0000-0003-1971-2545)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA, 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 y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024", cuyo autor es BACA RAMOS FELICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARIA SILVIA VILLA SANTILLAN DNI: 08712710 ORCID: 0000-0003-1971-2545	Firmado electrónicamente por: MVILLAS el 10-08- 2024 20:32:01

Código documento Trilce: TRI - 0850486



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, **BACA RAMOS FELICIA** estudiante de la **ESCUELA DE POSGRADO** 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 y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 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
FELICIA BACA RAMOS DNI: 23859173 ORCID: 0009-0006-9426-2942	Firmado electrónicamente por: BBACARA el 05-08-2024 18:24:34

Código documento Trilce: TRI - 0850487

Dedicatoria

Con amor a la memoria de mis adorados padres, cuyo legado de valores y amor incondicional me han impulsado a perseguir mi pasión por la investigación y la superación; a mi hijo Alejandro, quien es mi fuerza y mi inspiración diaria, a quien quiero darle ejemplo de perseverancia y compromiso con la mejora constante y a mis hermanas por su apoyo. Esta investigación es una demostración de mi compromiso con el bienestar de nuestra comunidad.

Agradecimiento

Primero, a Dios, por su guía y fortaleza en cada paso de este camino. Mi agradecimiento a la Mg. María Silvia Santillán por su excepcional apoyo y orientación durante esta investigación. A mis queridos padres, cuyo amor y valores han sido mi fuente de inspiración. A mi hijo Alejandro, por ser mi motivación diaria, y a mis hermanas, por su constante apoyo. Esta investigación es un testimonio de mi compromiso con nuestra comunidad.

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.....	10
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Distribución de frecuencia de variable 1</i>	15
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencia de variable 2</i>	16
Tabla 3 <i>Tabla cruzada entre variable 1 y variable 2</i>	17
Tabla 4 <i>Prueba de normalidad</i>	19
Tabla 5 <i>Correlación entre variables 1 y 2</i>	20
Tabla 6 <i>Correlación entre variable 1 y dimensión 1</i>	21
Tabla 7 <i>Correlación entre variable 1 y dimensión 2</i>	22
Tabla 8 <i>Correlación entre variable 1 y dimensión 3</i>	23

Índice de figuras

Figura 1: Esquema del diseño de investigación	11
---	----

Resumen

La investigación aportó al gobierno local en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) “Trabajo decente y crecimiento económico”. Con el objetivo de determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en una municipalidad distrital de Cusco se empleó un diseño no experimental de corte transversal, tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, aplicando un cuestionario validado por jueces expertos y con significativo nivel de confiabilidad a 80 trabajadores administrativos seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio. Los resultados revelan una correlación significativa (coeficiente de Spearman de 0.424, $p < 0.01$) entre gestión administrativa y la calidad del servicio público; la gestión fue calificada como regular, evidenciando debilidad en dirección y control. La calidad del servicio fue considerada como negativa en la fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta con 51%, 59% y 73% respectivamente, lo que indica que existen necesidades no satisfechas de los ciudadanos. Se concluye que la gestión se asocia con la percepción de los servicios que reciben los usuarios, cabe destacar la importancia de un gerenciamiento eficaz priorizando atender las demandas emergentes de la población para generar un desarrollo sostenible.

Palabras clave: Gobierno municipal, servicio de utilidad pública, administración pública.

Abstract

The research contributed to the local government within the framework of the Sustainable Development Goal (SDG) "Decent Work and Economic Growth." The aim was to determine the relationship between administrative management and service quality in a district municipality in Cusco. A non-experimental cross-sectional design, basic type, quantitative approach, and correlational level were employed, using a questionnaire validated by expert judges and with a significant level of reliability applied to 80 administrative workers selected through random probabilistic sampling. The results reveal a significant correlation (Spearman's coefficient of 0.424, $p < 0.01$) between administrative management and public service quality. The management was rated as average, showing weaknesses in direction and control. Service quality was considered negative in reliability, empathy, and responsiveness, with 51%, 59%, and 73% respectively, indicating unmet needs of citizens. It is concluded that management is associated with the perception of the services received by users, emphasizing the importance of effective management in prioritizing the emerging demands of the population to achieve sustainable development.

Keywords: Municipal government, public utility service, public administration.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2020), la gestión administrativa (GA) en instituciones gubernamentales enfrenta diversos desafíos, como los avances tecnológicos, la simplificación administrativa, para reducir la burocracia, ya que estudios económicos indican que a mayor cantidad de trámites y discrecionalidad en los mismos, mayores son los puntos susceptibles a corrupción, otro desafío son la transparencia, escasa armonización entre los sistemas administrativos y niveles de gobierno, así como la participación ciudadana y la resistencia al cambio. Estos problemas son comunes y dificultan la entrega de servicios públicos de calidad, haciendo difícil satisfacer las expectativas de la comunidad.

También, para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2023) destaca la calidad de los servicios públicos (CSP) como fundamental para generar valor público. Para alcanzar este objetivo es necesario abordar desafíos como la deficiente infraestructura y equipamiento, así como una gestión logística ineficiente. Además, es fundamental optimizar el uso de recursos financieros y capacitar al personal para mejorar la atención al ciudadano, así mismo fortalecer el trabajo en equipo evitando la sobrecarga de actividades y funciones, por último, es necesario adaptar la administración pública a una cultura transformadora e innovadora que promueva la mejora continua, permitiendo así responder las exigencias y requerimientos del pueblo.

Por otro lado, en el contexto peruano, para la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2021) la GA enfrenta dificultades debido al uso inadecuado de una burocracia complicada y lenta, donde los trámites se convierten tediosos y prolongados, por otro lado la escasa coordinación de los niveles gubernamentales y los sistemas administrativos resulta en la duplicidad de esfuerzos de trabajo y una implementación poco coordinada de políticas públicas, asimismo la resistencia al cambio dentro en las estructuras administrativas puede convertirse en un gran obstáculo para la adopción de prácticas más eficientes, estos problemas contribuyen a una percepción generalizada de práctica ineficiente en la gestión pública, afectando la confianza en los ciudadanos.

A nivel, peruano, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2021) identificaron deficiencias significativas en la calidad del servicio público, entre los

problemas destacados se encuentran, la distribución ineficiente de los recursos financieros y humanos una carga administrativa excesiva para el personal, largos tiempos de espera y servicios de baja calidad. En muchos casos la capacitación del personal es insuficiente lo que lleva a ofrecer servicios que no satisface a los ciudadanos, además, la falta de transparencia e integridad en la gestión pública no permite establecer confianza en las instituciones estatales, generando un ambiente social de inconformidad y escepticismo.

La gestión administrativa en un gobierno local de Cusco enfrenta importantes desafíos que afectan la calidad de servicio público. Entre los principales problemas es la falta de empatía, que genera una desconexión entre los trabajadores y la ciudadanía, así mismo la limitada capacidad de respuesta se ve obstaculizada por procesos administrativos complejos y lentos por lo que la fiabilidad de los servicios se ve cuestionada, deteriorando la credibilidad de la administración, por lo que es necesario investigar las áreas de mejora y asegurar una gestión que impacte directamente en el desarrollo de los pobladores.

En la gestión municipal, la administración pública se enfrenta a diversos desafíos que afectan su eficacia y capacidad de respuesta ante las demandas de la ciudadanía. Uno de los principales obstáculos es el sistema burocrático, la cual, en ocasiones conduce a trámites lentos y complejos que generan insatisfacción entre la población. Además, los canales de comunicación coordinación entre las distintas dependencias municipales contribuye a realizar dobles esfuerzos y dificulta la prestación de servicios públicos de calidad. Por otra parte, los recursos financieros limitados restringen la capacidad para invertir en infraestructura moderna, tecnología y programas de capacitación para el personal, impactando negativamente la eficacia de los programas públicos destinados a reducir las brechas sociales. Por esto, es fundamental investigar la relación entre las variables a través de la perspectiva de los empleados de una administración municipal.

De esta manera, el problema general es: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024? Los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad; capacidad de respuesta; y la empatía desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco 2024?

La investigación se justifica teóricamente porque contribuirá ampliar la comprensión sobre como la GA incide en la CSP para garantizar el bienestar de la ciudadanía, además se analizarán diferentes enfoques teóricos como la teoría clásica de la administración y de calidad del servicio público. Respecto a la justificación práctica, los hallazgos de este estudio tendrán relevancia para los colaboradores de la municipalidad quienes obtendrán conocimiento respecto a la importancia que implica la planeación y organización dentro de una gestión administrativa eficiente cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio y atención a la comunidad. Asimismo, en cuanto a la justificación metodológica, se aplicará un cuestionario para conseguir las percepciones de los usuarios, utilizando un enfoque cuantitativo y deductivo, donde se corroborará la hipótesis establecida, con los resultados obtenidos. De otro lado, se justifica socialmente porque busca aportar información importante y valiosa que promueva una gestión administrativa sólida y eficaz para mejorar la CSP, al enfocarse en estos aspectos se puede garantizar una atención satisfactoria

También, el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la GA y la CSP desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024. Los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre la GA la fiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024.

La hipótesis general es: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público desde la percepción de los trabajadores de una Municipalidad distrital del Cusco, 2024. Las hipótesis específicas son: Existe relación entre la GA la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024

Toda investigación científica se sustenta de antecedentes, de esta manera, el artículo de Tensay & Singh (2020), en Etiopia se enfocó en investigar la relación entre la GA en recursos humanos y la calidad de trabajo del servicio público en un municipio; utilizaron una metodología, correlacional, no experimental y básica, aplicando un cuestionario a 340 empleados y encontraron relación moderada de las variables con $Rho = 0.664$. Concluyeron que una buena administración eficaz en el ámbito de recursos humanos se relaciona con un buen trabajo en los servicios públicos ofrecidos a la comunidad. Los resultados descriptivos aseguran que el

35% de los encuestados perciben la calidad del trabajo en el servicio público como eficiente, por otro lado, un 60% manifiesta que es bajo el nivel de la gestión administrativa.

Por su parte, Pérez-Alzate et al. (2023), en Colombia, estudiaron la relación entre la GA y la satisfacción del usuario en una organización estatal; la metodología correlacional, no experimental y básica, con el cuestionario como instrumento a 157 colaboradores. Encontraron una correlación débil de las variables con $Rho = 0.357$ los resultados indicaron que el 57.30% de los encuestados consideraron eficiente la gestión, 48.34% como poco eficiente la segunda variable, esto subraya que la forma en que se gestiona administrativamente una organización afecta el bienestar de sus usuarios, destacando aspectos claves como la planificación, la organización, la dirección y el control.

Asimismo, Gómez et al. (2024), en Ecuador, investigó la relación entre la GA y la calidad del servicio en una institución estatal; la metodología fue, correlacional, no experimental y básica, utilizando como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 100 empleados. Encontrando una correlación fuerte de las variables con $Rho = 0.75$. La conclusión resalta la importancia de fortalecer estrategias de gestión y garantizar constantemente mejoras en la CSP, estos descubrimientos coinciden con investigaciones que ponderan la capacitación en gestión, la adopción de modelos eficaces participación activa a la comunidad y una distribución adecuada de recursos.

De igual forma, Vera-Andrade & Cobacango-Villavicencio (2023), en Ecuador, determinaron la relación entre la GA y el desempeño laboral de una organización gubernamental; con metodología correlacional, no experimental y básica, utilizando el cuestionario a 29 empleados obteniendo correlación moderada de las variables, $Rho = 0.643$, el 42.7% calificaron a la GA como bajo, 28.60% intermedio y 28.60% alto, se identificaron áreas de oportunidad que requieren mejorar en aspectos como la organización, dirección, planificación y control. Una buena gestión influye en el rendimiento de sus colaboradores, los controles son parte de la excelencia.

En el estudio de Ramírez et al. (2023), en Ecuador, se buscó examinar la relación de las variables en una institución del Estado; se aplicó metodología correlacional, no experimental y básica, a una muestra de 40 colaboradores. Los

resultados revelaron una correlación muy fuerte de las variables con $Rho = 0.968$ Gestión administrativa es calificada como muy favorable con 52% y la calidad de servicio como favorable con 48%, el estudio resaltó la importancia de una GA efectiva para el buen funcionamiento y la excelencia en los procesos organizacionales. Que a su vez beneficia a los destacando el contento de los pobladores.

Por otro lado, Bravo-Montoya et al. (2023), en Lima, llevaron a cabo un estudio para investigar la relación entre la GA y CSP en una municipalidad; la metodología empleada fue correlacional, no experimental y básica, en una muestra de 80 empleados que fueron encuestados. Los resultados demuestran correlación muy fuerte de las variables, con $Rho = 0.945$ el servicio de agua y alcantarillado fue calificado como deficiente con 59%, 34% regular y 7% bueno, destacaron la necesidad urgente de implementar estrategias efectivas de gestión del cambio y del conocimiento, haciendo hincapié de desarrollar programas de capacitación al personal, para lograr eficacia en los servicios prestados.

Asimismo, Torres-Sánchez (2022), en Lima, se propuso estudiar la conexión entre la GA y la CSP en una municipalidad; a través de una metodología, correlacional, no experimental y básica, aplicando un cuestionario a 60 usuarios como muestra. El resultado reveló una correlación significativa entre las variables, la GA y sus dimensiones fue calificado como regular y calidad del servicio, ($Rho = 0.651$), fiabilidad, ($Rho = 0.626$) capacidad de respuesta, ($Rho = 0.645$) empatía; ($Rho = 0.418$). En conclusión, sugiere la importancia en mejorar la administración a fin de garantizar un servicio de alta calidad a los ciudadanos. Enfatizando que optimizar la gestión es elevar los estándares de los servicios.

Asimismo, Lun Pun (2020), llevó a cabo un análisis en Lima, para explorar la relación entre la GA y la CSP en un organismo del Estado; con una metodología, correlacional, no experimental y básica, aplicando un cuestionario a 384 empleados, Los resultados revelaron una correlación débil entre variables, con $Rho = 0.492$. Aunque la calificación general es como regular con 50.80% y 49.20% respectivamente, mostrando un impacto significativo entre ellas, la percepción de la segunda variable con sus dimensiones entre ellas la empatía, es influenciada por la GA aun no siendo tan fuerte es imperativo en la mejora de servicios y satisfacción de los usuarios

De igual forma, López (2020), en Huánuco, llevo a cabo un estudio a fin de buscar la relación entre la GA y la CSP en un municipio; utilizó una metodología correlacional, no experimental y básica, instrumento con un cuestionario a una muestra de 382 usuarios. demostraron correlación moderada de las variables con $Rho = 0.575$, revelaron como regular la gestión el 35% mientras que el resto se distribuyó entre bueno y pésimo, de igual forma para la segunda variable fue percibido como regular con 31%. En conclusión, se estableció que la eficacia de la gestión municipal está estrechamente ligada a la CSP ofrecido, destacando la importancia en mejorar los estándares de servicios.

Por último, Bao-Condor et al. (2020), en Huánuco, realizo un estudio para identificar la asociación entre la GA y la CSP en una organización estatal; la metodología, correlacional, no experimental y básica, con un cuestionario en una muestra de 147 usuarios. Los resultados demuestran correlación fuerte de las variables con $Rho = 0.742$. La GA fue calificada como buena por el 69.4% del mismo modo la calidad del servicio con 67.4% como positiva, lo que se evidencia un estrecho vínculo asociados a aspectos claves como la fiabilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía, estos son eficientes cuando las áreas de planificación, organización, dirección y control están bien planteadas.

La variable gestión administrativa se fundamenta en la Teoría Clásica de la Administración de Fayol (1916) que establece cinco funciones esenciales para una gestión: planificación, organización, dirección, coordinación y control. Fayol enfatiza la relevancia de la estructura organizacional y la división del trabajo como elementos fundamentales para lograr una administración eficaz. Su enfoque se centra en la claridad de asignación de tareas, la coordinación efectiva de actividades y la adopción de medios de control que garantice la conclusión de metas y objetivos de la organización proporcionando un marco sólido para una gestión eficiente.

Por otra parte, la teoría que respalda esta variable es de la Burocracia de Weber (1922), el cual se fundamenta que las organizaciones deben estar estructuradas de manera jerárquica basado en reglas y normas claras para alcanzar una gestión racional y eficiente. Weber enfatizó la división del trabajo como un principio fundamental para la especialización de responsabilidades dentro de una organización. Además, destacó la relevancia de la impersonalidad en las

relaciones laborales, promoviendo que las decisiones y acciones se basan en criterios objetivos y no en preferencias personales.

La variable Gestión Administrativa, según Herrera-Sánchez (2021) está compuesto de actividades y procesos desarrolladas dentro un organismo para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos humanos, financieros y materiales, cuyo propósito es lograr metas de manera eficiente y eficaz, este proceso implica formulación de estrategias y políticas, así como la distribución adecuada de responsabilidades, la supervisión y control aseguran el cumplimiento de metas establecidas, la GA es fundamental para el funcionamiento óptimo de cualquier organización, cuyos procedimientos de trabajo permite coordinar y optimizar los recursos disponibles en busca de resultados satisfactorios.

La dimensión planificación; para Cabrera-Encalada et al. (2021) define como el proceso metódico de establecer metas organizacionales a largo y corto plazo, junto con el diseño de estrategias para alcanzarlas, este proceso implica identificar los recursos necesarios, asignar responsabilidades y crear planes de acción detallados. Por lo que facilita una comprensión clara de los objetivos futuros y garantiza un entendimiento eficaz entre los niveles jerárquicos estructurados.

También, la dimensión organización; de acuerdo con Troya & Iglesias (2021) se enfoca en el diseño y estructura en la organización que asegure la eficiencia y efectividad en la consecución de sus metas, esto incluye la asignación adecuada de responsabilidades y autoridades, el establecimiento de una estructura organizativa transparente y la implementación de procedimientos operativos eficientes. Una organización bien estructurada facilita la comunicación fluida, ágil toma de decisiones y la adaptación a cambios en el entorno externo.

A su vez, la dimensión dirección: como indica Carvajal et al. (2022) se refiere al liderazgo y la supervisión de las actividades de la organización para orientar a los colaboradores a gestionar el conocimiento que conllevan al logro de objetivos. Esto implica proporcionar una visión inspiradora, motivar y capacitar a los empleados, así como establecer practicas sanas de control permita medir los resultados y los impactos esperados. Un liderazgo efectivo promueve un ambiente de trabajo colaborativo, estimula la innovación y fomenta la cohesión y el compromiso del equipo.

Por último, la dimensión control: como indica Galarza et al. (2020) comprende la evaluación y el monitoreo del desempeño organizacional facilitando la medición del grado de cumplimiento de los objetivos mientras se mantiene la eficiencia en los procesos. Esto incluye la implementación de evaluaciones periódicas de procesos y procedimientos, y la capacidad de adaptación y respuesta ante desviaciones o cambios en el entorno. El control efectivo proporciona retroalimentación sobre el desempeño y los resultados, permitiendo tomar medidas correctivas cuando sea necesario y asegurando la mejora continua de la organización.

La segunda variable, calidad de servicio público, se basa en la teoría del modelo de brechas sobre la calidad en el servicio de Zeithaml et al. (1988), el cual identifica cinco brechas que influyen desde las expectativas del cliente hasta la evaluación del servicio recibido, este modelo proporciona un marco para identificar áreas de mejora en la entrega de servicios. Además, otra teoría relevante para esta variable es la Teoría del Servicio Público de Denhardt & Denhardt (2000) la cual destaca la importancia en satisfacer las necesidades del ciudadano proponiendo siete principios fundamentales para mejorar su calidad y fortalecer el compromiso con los ciudadanos. Estos incluyen la responsabilidad, integridad, rendición de cuentas, ética y transparente orientada hacia el bienestar de la comunidad.

Asimismo, CSP; según Pinchi & Bardales (2020) define como la competencia de una organización cuyo fin es atender las demandas y aspiraciones del ciudadano, que desglosa en varias dimensiones interrelacionadas que abordan diferentes aspectos de la experiencia del usuario. Por otro lado, la dimensión fiabilidad del servicio público; para Teshome et al. (2020) se refiere a la consistencia y confiabilidad en el cumplimiento de compromisos y promesas realizadas a los ciudadanos. Esto implica que los recursos necesarios estén disponibles para proporcionar un servicio confiable, garantizando además una atención rápida y eficiente. La fiabilidad se manifiesta en la idoneidad de una organización en cumplir sus obligaciones de manera constante y sin errores, generando así confianza y credibilidad entre los usuarios.

También, la dimensión capacidad de respuesta; en palabras de Van & Thanh (2023) se relaciona con la habilidad de la organización para atender de manera ágil y efectiva las consultas y necesidades de los ciudadanos. Esto implica un tiempo

de respuesta rápido ante solicitudes de información o asistencia, así como actitud para amoldarse a los cambios y necesidades específicas de cada usuario. Una organización con una alta capacidad de respuesta demuestra su compromiso con el servicio al cliente al proporcionar soluciones oportunas y adecuadas a sus demandas.

De igual forma, la dimensión empatía; tal como lo describe Dolamore et al. (2021) en el servicio público es la disposición de una organización en atender, comprender dar respuestas a las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos con un trato respetuoso, amable y comprensivo. Esto implica practicar una escucha activa para acoger las inquietudes de los usuarios y tomar acciones orientadas a mejorar su calidad de vida.

II. METODOLOGÍA

En este estudio se consideró una metodología de tipo básica, para Hernández-Sampieri & Mendoza (2021) son también denominadas investigaciones teóricas o fundamentales, constituyen el pilar esencial del progreso científico. Su principal objetivo radica en expandir los horizontes del conocimiento mediante la exploración de nuevos conceptos, teorías y principios que rigen los fenómenos en un campo específico. El enfoque seleccionado para este estudio fue cuantitativo, según Kankam (2020) la investigación se enfoca en recolectar y analizar datos numéricos para describir, explicar o predecir fenómenos, utilizando métodos estadísticos y técnicas de análisis de datos para examinar las relaciones entre variables, proporcionando resultados precisos, estos facilitan la toma de decisiones fundamentadas y la validación de teorías en diversos campos de estudio.

El método se clasificó como hipotético deductivo, según Siponen & Klaavuniemi (2020) su proceso implica la creación de hipótesis basadas en observaciones o datos previos, las cuales son sometidas a pruebas empíricas o experimentales. Los resultados, permiten ajustar, refutar o confirmar las hipótesis. Este enfoque combina el razonamiento deductivo, donde se derivan predicciones a partir de las hipótesis, con el razonamiento inductivo, que evalúa la evidencia empírica para contrastar dichas predicciones. De esta manera, proporciona un marco riguroso para la generación y comprobación al conocimiento científico, permitiendo el avance en la comprensión de fenómenos naturales y sociales.

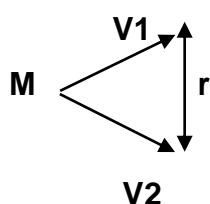
Se utilizó un diseño no experimental, como expresa Starbuck (2023) este se caracteriza por su enfoque en la observación y descripción de fenómenos tal como ocurren de manera natural, sin intervenir ni manipular de forma deliberada las variables de interés. Llevándose a cabo en entornos reales, como comunidades, centros educativos o lugares de trabajo, donde los investigadores observan y registran el comportamiento de individuos, eventos o procesos. A través de la recolección de datos cualitativos o cuantitativos, los investigadores pueden analizar y comprender con mayor profundidad los fenómenos estudiados, proporcionando información valiosa para abordar preguntas de investigación específicas y avanzar en el conocimiento dentro de un tema determinado.

El estudio se desarrolló dentro de una investigación correlacional, para Romero et al. (2021) se enfoca en analizar el vínculo entre dos o más variables, sin

intervenir ni manipular ninguna de ellas. Cuyo propósito principal es descubrir patrones o tendencias que indiquen una asociación entre las variables examinadas. Para la investigación se recopilan datos sobre variables de interés utilizando técnicas estadísticas que determine una relación significativa entre ellas, así como la solidez y orientación de dicha relación.

Figura 1

Diagrama del esquema de investigación



Dónde: M = muestra, V1 = variable 1; V2 = variable 2, r = relación.

La variable 1 gestión administrativa, según Meléndez & Bardales (2020) está compuesto por procesos y actividades dentro de una organización que incluye organización, planificación, dirección y control de los recursos, humanos, materiales y financieros para alcanzar eficientemente los objetivos diseñados, este proceso implica la formulación de estrategias y políticas, la asignación adecuada de responsabilidades, la supervisión del rendimiento, y la implementación de medios de inspección que aseguren la idoneidad de las metas establecidas.

La operacionalización de variables, tiene 12 indicadores, planificación (plan estratégico claro y comunicado, objetivos y metas bien definidos, coordinación efectiva entre áreas planificadas.); organización (estructura organizativa clara y comprensible, responsabilidades y autoridades distribuidas adecuadamente, procedimientos operativos eficientes y transparentes); dirección (liderazgo motivador y guía efectiva, mecanismos de control para cumplimiento, retroalimentación regular sobre desempeño y resultados); control (sistemas de control interno implementados, evaluación periódica de procesos y procedimientos, capacidad de adaptación y respuesta eficaz).

Para la variable 2 calidad del servicio público, como indica Achmad et al. (2021) entendida como la habilidad organizacional que busca la cobertura de necesidades y expectativas del ciudadano, esta desglosa varias dimensiones

interrelacionadas que abordan diferentes aspectos de la experiencia del usuario. Por lo tanto, no solo se limita a la eficacia en la entrega de servicios, sino que también implica la construcción de relaciones sólidas y confiables, la calidad del servicio público no solo se mide por la ejecución exitosa de tareas administrativas, sino también, por la percepción positiva y la satisfacción general del usuario que recibe atención y espera resultados.

En la definición operacional, esta variable tiene 9 indicadores: Fiabilidad (Cumplimiento consistente de compromisos y promesas, recursos disponibles para servicio confiable, rapidez y eficiencia en atención); capacidad de respuesta (Tiempo de respuesta rápido a consultas, flexibilidad para adaptarse a necesidades cambiantes, canales de comunicación eficaces disponibles); empatía (Trato respetuoso y amable hacia ciudadanos, escucha activa y comprensión de preocupaciones, acciones para mejorar calidad de vida). Asimismo, se determinó la escala ordinal para este estudio, según Pimentel (2019) representa el grado de medición de datos y observaciones se organizan en categorías con un orden establecido.

También, la población del estudio estuvo conformado de 100 servidores de una municipalidad, para Andrade (2020) se refiere a todo grupo de personas, objetos, animales y sucesos que comparten denominadores comunes sobre los cuales se desea obtener información. En otras palabras, es el conjunto total del que se quiere estudiar o analizar.

La muestra se realizó en 80 trabajadores de una municipalidad, como indica Mucha-Hospinal et al. (2021) debido a que muchas veces es difícil o imposible estudiar a toda la población, se selecciona una parte de ella, a la que llamamos muestra. Siendo una parte representativa, de la población. El muestreo se consideró el aleatorio probabilístico simple, según Rahman et al. (2022) es la técnica donde cada individuo de una población tiene la probabilidad de ser elegido para la muestra. Se realiza normalmente a través de un proceso aleatorio, como la selección de números al azar, garantizando así una muestra representativa.

Por otro lado, la encuesta es la técnica que se utilizó para el estudio, que indica Feria et al. (2020) es un método de investigación ampliamente utilizado en la recolección de datos respecto a opiniones, comportamientos y actitudes, propias de una muestra de la población. Este enfoque implica la formulación de preguntas

específicas, diseñadas cuidadosamente para abordar los aspectos relevantes del tema de estudio. El instrumento fue el cuestionario, para Taherdoost (2019) es la herramienta principal utilizada como técnica de la encuesta para recopilar información a los participantes. Siendo un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para abordar aspectos específicos del tema de estudio. Los cuestionarios pueden incluir diversidad de preguntas, como alternativas múltiples, escalas de Likert o preguntas abiertas, y su diseño debe tener en cuenta la claridad, relevancia y coherencia que aseguren la fiabilidad y validez de los datos compilados.

La validez por constructo se llevó a cabo mediante la evaluación de 3 jueces con gran experiencia en el área, según Aithal & Aithal (2020). En el contexto de la encuesta, la validez implica la coherencia, claridad, relevancia y suficiencia de las interrogantes formuladas para obtener información significativa sobre el tema de estudio.

También, la confiabilidad se calculó por medio del Alfa de Cronbach, y se obtuvo valores de 0.952 y 0.953 para cada cuestionario, respectivamente. Como indican Sürücü y Maslakci (2020), esto se refiere a la consistencia y estabilidad en la medición de un fenómeno a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones. En el contexto de la encuesta, La confiabilidad implicó que las respuestas de los participantes fueran consistentes y reproducibles. Para evaluar la confiabilidad del cuestionario, se ejecutó pruebas de consistencia interna, como el coeficiente alfa de Cronbach. Una alta confiabilidad indicó que el cuestionario era una herramienta consistente y fiable para recopilar datos sobre el tema de estudio, lo que aumentó la credulidad y validez en las conclusiones derivadas de él.

Para el procedimiento y recopilación de datos, se solicitó una reunión con la máxima autoridad de la municipalidad, donde expusieron los objetivos y la utilización de herramientas virtuales específicas para la recolección de datos. Formalizando el permiso correspondiente y los accesos necesarios para interactuar con los trabajadores municipales en sus áreas de desempeño, donde se explicó detalladamente el estudio, garantizando el cumplimiento ético. Se estableció la modalidad de respuesta y el plazo para completar la encuesta, realizando una prueba piloto inicial con 18 empleados, cuyos resultados guiaron ajustes

necesarios. Finalmente, la encuesta fue a un total de los 80 empleados para procesar la información en el software estadístico correspondiente.

Por otro lado, el análisis y procesamiento de datos recolectados siguieron un proceso estadístico en el que se empleó el software SPSS-26, herramienta especializada en el tratamiento de datos cuantitativos. Para lo cual, se realizó un análisis descriptivo, con tablas de frecuencia que permitieron observar de manera organizada la distribución de las variables estudiadas, y las relaciones existentes entre ellas. Posteriormente, se procedió con el análisis inferencial, con una prueba de normalidad para determinar si se trabajaría con Spearman o Pearson. Luego se aplicó el cálculo de correlación para todas las hipótesis. Esta prueba permitió, brindar evidencia empírica para certificar o rechazar el planteamiento de la hipótesis de la investigación, así como interpretar correctamente los hallazgos y respaldar las conclusiones del estudio con argumentos sólidos.

En la investigación, la ética fue un pilar esencial. Se siguieron rigurosamente los principios éticos establecidos por la UCV, se respetó la autonomía de los participantes permitiéndoles tomar decisiones libres y conscientes, se implementaron medidas para minimizar cualquier posible perjuicio o daño durante el proceso de la investigación, con el objeto de contribuir positivamente al conocimiento del área de estudio. Además, se garantizó un trato justo y equitativo para todos los involucrados.

III. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1

Nivel de percepción de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

		Planeación				
			Mala	Regular	Buena	Total
Gestión administrativa	Mala	Recuento	13	12	0	25
		% del total	16,3%	15,0%	0,0%	31,3%
	Regular	Recuento	2	47	3	52
		% del total	2,5%	58,8%	3,8%	65,0%
	Buena	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%
		Organización				Total
	Mala	Recuento	11	14	0	25
		% del total	13,8%	17,5%	0,0%	31,3%
	Regular	Recuento	0	49	3	52
		% del total	0,0%	61,3%	3,8%	65,0%
	Buena	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%
		Dirección				Total
	Mala	Recuento	23	2	0	25
		% del total	28,7%	2,5%	0,0%	31,3%
	Regular	Recuento	13	38	1	52
		% del total	16,3%	47,5%	1,3%	65,0%
	Buena	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	1,3%	2,5%	3,8%
		Control				Total
	Mala	Recuento	20	5	0	25
		% del total	25,0%	6,3%	0,0%	31,3%
	Regular	Recuento	15	35	2	52
		% del total	18,8%	43,8%	2,5%	65,0%
	Buena	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	2,5%	1,3%	3,8%
Total		Recuento	35	42	3	80
		% del total	43,8%	52,5%	3,8%	100,0%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a 80 encuestados.

Los resultados descriptivos, reportan, una mayoría de los encuestados catalogan a la gestión administrativa en la categoría de regular. Con un porcentaje

de 65%, seguido por la planeación con un 73.8%, organización con un 78.8%, dirección con un 51.2% y control con un 52.5%. Las evaluaciones buenas son escasas, oscilando entre 3.8% y 7.5% en todas las dimensiones, en contraste de las malas son más frecuentes en la dirección con 45% y control con 43.8%, teniendo la organización, en menor proporción con 13.8%.

El análisis, refleja una percepción general de falta de eficiencia en la GA dentro de una municipalidad del Cusco. La prevalencia de evaluaciones regulares sugiere que, aunque no se considera que la gestión sea completamente ineficaz, hay una significativa falta de excelencia. La alta percepción de malas en las dimensiones de dirección y control indica mejoras urgentes en cuanto a liderazgo, toma de decisiones, implementación efectiva de controles y procedimientos administrativos fomentando una cultura de responsabilidad con rendición de cuentas. Dentro del entorno de desafíos globales y locales descritos.

Tabla 2

Nivel de percepción de la variable calidad del servicio público y sus dimensiones

			Fiabilidad			
			Mala	Regular	Buena	Total
Calidad del servicio público	Mala	Recuento	39	12	0	51
		% del total	48,8%	15,0%	0,0%	63,7%
	Regular	Recuento	2	22	1	25
		% del total	2,5%	27,5%	1,3%	31,3%
	Buena	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	1,3%	3,8%	5,0%
Total		Recuento	41	35	4	80
		% del total	51,2%	43,8%	5,0%	100,0%
			Capacidad de respuesta			Total
	Mala	Recuento	46	5	0	51
		% del total	57,5%	6,3%	0,0%	63,7%
	Regular	Recuento	12	13	0	25
		% del total	15,0%	16,3%	0,0%	31,3%
	Buena	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%
Total		Recuento	58	18	4	80
		% del total	72,5%	22,5%	5,0%	100,0%
			Empatía			Total
	Mala	Recuento	43	8	0	51

	% del total	53,8%	10,0%	0,0%	63,7%
Regular	Recuento	4	21	0	25
	% del total	5,0%	26,3%	0,0%	31,3%
Buena	Recuento	0	1	3	4
	% del total	0,0%	1,3%	3,8%	5,0%
Total	Recuento	47	30	3	80
	% del total	58,8%	37,5%	3,8%	100,0%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario formulado, resultados con SPSS-26.

Los resultados indican que la CSP se concentran en la categoría mala con una calificación de 63.7%, seguido por la fiabilidad con un 51.2%, capacidad de respuesta con un 72.5% y empatía con un 58.8%. Las evaluaciones buenas son escasas, oscilando entre 3.8% y 5% en todas las dimensiones. Las regulares varían entre el 22.5% y el 43.8%, siendo más altas en la fiabilidad 43.8% y más bajas en la capacidad de respuesta 22.5%. Estos datos indican que la percepción del servicio público es predominantemente negativa, con áreas significativas de mejora en todas las dimensiones evaluadas.

En consecuencia, analizando la percepción negativa generalizada de la calidad del servicio público, sugiere que los servicios prestados no están cumpliendo con las expectativas de los ciudadanos. La alta proporción de malas indica problemas graves que refleja una desconexión significativa entre los servicios ofrecidos y las necesidades de los ciudadanos. Por lo que la entidad necesita adaptarse a los cambios.

Tabla 3

Tabla Cruzada de las variables gestión administrativa y calidad del servicio público.

			Calidad del servicio público			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Gestión administrativa	Malo	Recuento	33	5	0	38
		% del total	41,3%	6,3%	0,0%	47,5%
	Regular	Recuento	18	20	2	40
		% del total	22,5%	25,0%	2,5%	50,0%
	Bueno	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%
Total		Recuento	51	25	4	80
		% del total	63,7%	31,3%	5,0%	100,0%

Nota. Datos extraídos del spss v.26

Según la tabla cruzada de las variables, el 63.7% de la muestra manifiesta que la CSP es mala, de los cuales un 41.3% indica que esto se debe a que la gestión administrativa es mala, otro 22.5% asegura como regular. Por otro lado, para un 31.3% la CSP tiene un nivel regular, de los cuales el 25% asegura que esto se debe a que la GA también presenta el mismo nivel regular. Sin embargo, existe un 6.3% que percibe como mala a la GA.

Finalmente, el 5% de encuestados afirmaron que la segunda variable se encuentra en un buen nivel, de los cuales existe un 2.5% que percibe a la GA como regular y bueno.

Estadística inferencial

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,387	80	0,000
Calidad del servicio público	0,396	80	0,000

Nota. Datos extraídos del spss v.26

Hipótesis estadística:

H₀: Se sigue una distribución normal entre las variables.

H_a: No se sigue una distribución normal entre las variables.

Criterio de decisión:

Si el umbral de significancia es menor a 0.05, entonces H_a se acepta, de lo contrario se rechaza. En la tabla 4, se muestra la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de las variables con un tamaño de muestra de 80 observaciones, con sig. < 0.05 para ambas variables. Por consiguiente, en base al criterio de decisión establecido, se acepta la hipótesis alterna que indica que las variables no se distribuyen normalmente. Debido a que la prueba de Kolmogorov-Smirnov es apropiada cuando el tamaño de la muestra es mayor a 50 respuestas, su aplicación en este caso es pertinente (Ríos & Peña, 2020). Asimismo, dado que las variables no cumplen con el supuesto de normalidad requerido para el uso de pruebas paramétricas, se debe utilizar una prueba no paramétrica como el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables.

En tanto, analizando la no normalidad de los datos, sugiere una variabilidad significativa en las percepciones de los empleados sobre la GA y la CSP. Este resultado justifica el uso de métodos estadísticos no paramétricos para analizar la relación entre las variables. Dentro del contexto de estudio, la diversidad en las respuestas puede reflejar diferentes experiencias y expectativas entre los trabajadores.

Objetivo general.

Tabla 5

Correlación entre Gestión Administrativa y calidad de servicio

			Gestión administrativa	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,424
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
	Calidad del servicio público	Coeficiente de correlación	0,424	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

Nota. Datos extraídos del spss v.26

Hipótesis estadística:

H₀: La GA no correlaciona con la CSP desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital (MD) del Cusco, 2024 (sig. > 0.05)

H₁: La GA se correlaciona con la CSP desde la percepción de los trabajadores de una MD del Cusco, 2024 (sig. ≤ 0.05)

La Tabla 5 contrasta el objetivo general mediante el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman (ρ) entre las variables GA y CSP en una muestra de 80 trabajadores. Los resultados revelan un valor positivo de $Rho = 0.424$, $p < 0.05$. e implica que existe una asociación directa de magnitud débil (Bisquerra, 2022). Por consiguiente, se aporta evidencia que respalda la hipótesis planteada, por lo que se demuestra un vínculo positivo entre estas dos variables en el contexto estudiado.

Asimismo, analizando la correlación positiva débil observada entre las variables propone que estos dos aspectos están relacionados desde la percepción de los trabajadores de una MD del Cusco, esto implica que mejoras en la gestión administrativa podrían estar relacionadas con percepciones más favorables sobre la CSP, esta asociación sugiere que las políticas y prácticas de GA no solo deben enfocarse en eficiencia y organización, sino también en cómo estos factores pueden correlacionarse con la percepción de CSP.

Objetivo específico 1.

Tabla 6

Correlación entre la variable GA y dimensión fiabilidad

		Gestión		
			administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,493
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,493	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

Nota. Datos extraídos del spss v.26

Hipótesis estadística:

H₀: La GA no se correlaciona con la fiabilidad desde la percepción de los trabajadores de una MD del Cusco, 2024 (sig. > 0.05)

H₁: La GA se correlaciona con la fiabilidad desde la percepción de los trabajadores de una MD del Cusco, 2024 (sig. ≤ 0.05)

La Tabla 6 contrasta el primer objetivo específico mediante el cálculo del ρ (ro) entre las variables GA y fiabilidad en una muestra de 80 trabajadores. Los resultados revelan un valor de $Rho = 0.493$, $p < 0.05$. Este valor positivo implica que existe una asociación directa de magnitud débil entre una mejor GA y la fiabilidad (Bisquerra, 2022). Por consiguiente, aporta evidencia y corrobora la hipótesis planteada, la cual postula una relación positiva entre estas dos variables en el contexto analizado.

Igualmente, Analizando la correlación positiva y significativa entre GA y fiabilidad indica una relación débil entre estos dos factores. Este resultado asocia a la GA con una mayor percepción de fiabilidad en los servicios públicos. El hallazgo es significativo e implica una reingeniería en la cadena de valor para generar confianza pública que garantice un entorno en el que los ciudadanos puedan prosperar y sentirse seguros de que sus intereses están siendo atendidos de manera responsable transparente, y efectiva.

Objetivo específico 2.

Tabla 7

Contrastación de hipótesis específica GA y capacidad de respuesta

			Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,284
		Sig. (bilateral)	.	0,011
		N	80	80
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,284	1,000
		Sig. (bilateral)	0,011	.
		N	80	80

Nota. Datos extraídos del spss v.26

Hipótesis estadística:

H₀: La GA no se correlaciona con la capacidad de respuesta desde la percepción de los trabajadores de una MD del Cusco, 2024 (sig. > 0.05)

H₁: La GA se correlaciona con la capacidad de respuesta desde la percepción de los trabajadores de una MD del Cusco, 2024 (sig. ≤ 0.05)

La Tabla 7 contrasta el segundo objetivo específico mediante el cálculo ρ (ro) entre las variables GA y capacidad de respuesta, en una muestra de 80 trabajadores. Los resultados revelan un valor positivo de $Rho = 0.284$, $p < 0.05$. lo que determina una asociación directa de magnitud débil (Bisquerra, 2022). Por consiguiente, aporta evidencia a favor de consentir la hipótesis planteada, que postula a una relación entre estas dos variables en el contexto estudiado.

Así también, analizando la relación positiva pero débil entre GA y capacidad de respuesta indica mejorar la gestión administrativa en factores como optimización de procesos, eliminando cuellos de botella, comunicación interna implica para facilitar coordinación y reducir duplicación de esfuerzos, uso eficiente de recursos tecnológicos, formación continua del personal. Así mismo la claridad y rapidez de los procedimientos administrativos es crucial en la capacidad de respuesta para proteger y servir a los ciudadanos de manera efectiva en momentos de necesidad, asegurando una gestión eficiente y recuperación rápida después de situaciones adversas.

Objetivo específico 3.

Tabla 8

Contrastación de hipótesis específica GA y empatía

		Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,316
		Sig. (bilateral)	.0004
		N	80
	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.0004
		N	80

Nota. Datos extraídos del spss v.26

Hipótesis estadística:

H₀: La GA no se correlaciona con la empatía desde la percepción de los trabajadores de una MD del Cusco, 2024 (sig. > 0.05)

H₁: La GA se correlaciona con la empatía desde la percepción de los trabajadores de una MD del Cusco, 2024 (sig. ≤ 0.05)

La Tabla 8 contrasta el tercer objetivo específico mediante el cálculo del ρ (ro) entre las variables GA y empatía en una muestra de 80 trabajadores. Los resultados revelan un valor positivo de $Rho = 0.316$, $p < 0.05$. Lo que implica una asociación directa de magnitud débil entre una mejor gestión administrativa y niveles más altos de empatía percibida (Bisquerra, 2022). Por consiguiente, se aporta evidencia a favor de acoger la hipótesis planteada, la cual postula una relación favorable entre estas dos variables del contexto en estudio.

Por último, el análisis de la correlación positiva y significativa entre la GA y la empatía El resultado revela una relación débil entre estas variables lo que indica que una gestión administrativa efectiva está relacionada con una mayor percepción de empatía en los CSP, Los trabajadores municipales son actores claves en la implementación y operación diaria de los servicios públicos, su percepción y experiencia ofrecen perspectivas valiosas sobre los desafíos internos, las prácticas de gestión y las oportunidades de mejora dentro de la administración este resultado subraya la importancia de fomentar desarrollo de competencias.

IV. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo general investigar la relación entre la GA y la CSP en una municipalidad. En consecuencia, los resultados revelaron una correlación positiva entre ambas variables $Rho = 0.424$, $p < 0.01$. Este hallazgo se respalda en las teorías clásicas de la administración, como la de Fayol (1916) y Weber (1922), que destacan la importancia de una gestión eficaz en la estructuración organizacional y la coordinación de recursos para alcanzar objetivos, así como en la conceptualización moderna de la gestión administrativa, según Herrera-Sánchez (2021), enfatiza la eficiencia y eficacia de organización, planificación, dirección y control de recursos. Estas teorías respaldan que una estructura organizacional clara y eficiente permite una prestación de servicios más efectiva.

Los resultados descriptivos indican una apreciación general de la GA en una municipalidad distrital del Cusco es predominantemente regular, con un 65% de los encuestados calificándola en esta categoría. Lo que refleja un nivel moderado de satisfacción y sugiere áreas de mejora significativas, especialmente en dirección y control, que tienen las mayores proporciones de evaluaciones malas 45% y 43.8% respectivamente.

En cuanto a la calidad del servicio público, la percepción es mayormente negativa, con un 63.7% de evaluaciones malas, señalando problemas críticos de empatía y capacidad de respuesta. Estos resultados sugieren una necesidad urgente de reformas y mejoras en ambos aspectos para cumplir con las expectativas ciudadanas y generar confianza en los servicios públicos. La alta proporción de evaluaciones regulares y malas en múltiples dimensiones destaca la importancia de una intervención integral que aborde tanto la eficiencia administrativa como la calidad del servicio para lograr mejoras sustanciales.

Entonces, el contraste entre los resultados obtenidos, y el estudio de Gómez et al. (2024), se halló una correlación fuerte entre estas mismas variables $Rho = 0.75$ en Ecuador, por lo que ambos estudios pudieron identificar una relación de importancia intrínseca en diferentes contextos, enfrentan la presión de proporcionar servicios de calidad a sus usuarios, lo que podría haber llevado a los empleados a percibir una conexión entre la forma en que se gestiona la organización y como se

ofrece una calidad de servicio, independientemente del contexto específico de la organización.

Además, el contraste entre el resultado, y el estudio de Ramírez et al. (2023), reveló una correlación muy fuerte entre estas mismas variables en Ecuador $Rho = 0.968$, ambos estudios respaldan la idea que una GA efectiva puede contribuir positivamente a la CSP, es probable que los principios fundamentales tengan aplicabilidad universal en diversas instituciones y sectores, lo que podría explicar por qué ambos estudios encontraron correlaciones entre la GA y la CSP, a pesar de las diferencias contextuales.

También, en el primer objetivo específico se propuso analizar la relación entre la GA y la fiabilidad en una municipalidad. Los resultados revelaron una correlación significativa y positiva con un $Rho = 0.493$, $p < 0.01$. Con una calificación 51.20%. Este hallazgo encuentra respaldo en teorías como la de Fayol (1916), que establece la planificación como una función fundamental de la administración, enfatizando la asignación clara de tareas y la coordinación efectiva de actividades. Además, la teoría de Weber (1922) la burocracia donde resalta la importancia de una estructura jerárquica basada en principios y reglas que conducen a lograr una gestión racional y eficiente. Por consiguiente, está estrechamente relacionada con la fiabilidad en la entrega de servicios públicos, proporcionando la estructura y los procesos necesarios para garantizar un desempeño consistente y confiable.

Del mismo modo, el contraste entre los resultados y el estudio de Torres-Sánchez (2022) que encontró una correlación ligeramente mayor $Rho = 0.626$, esta consistencia de ambos estudios apunta a que, cuando las organizaciones implementan procesos administrativos eficaces y estructurados, se logra una mayor fiabilidad en la entrega de servicios. Las diferencias en la magnitud se deben a variaciones en los contextos organizacionales, el tamaño de las muestras y las especificidades de los servicios evaluados en cada estudio, estos hallazgos destacan la importancia de fortalecer la GA y predominar la CSP particularmente en su fiabilidad.

Igualmente, el contraste con el estudio de Bravo-Montoya et al. (2023) que encontraron una correlación muy fuerte $Rho = 0.945$, con una calificación 51.20%. Ambos estudios coinciden en la importancia de mejorar la fiabilidad del servicio público, el contexto y las características específicas del municipio estudiado por

Bravo-Montoya et al. podrían haber influido en una correlación más fuerte. Factores como el tamaño de la muestra, las particularidades del entorno organizacional y las prácticas administrativas específicas implementadas en cada municipio pueden explicar estas diferencias. En términos de asociación, ambos estudios subrayan que mejoras en la GA, tales como la claridad en la asignación de tareas, la adopción de medios de control eficientes, y la implementación de políticas coherentes y transparentes, son cruciales para aumentar la fiabilidad del servicio público.

En contraste, el objetivo específico 2 se enfocó en investigar la relación entre la GA y la capacidad de respuesta en una municipalidad. Los resultados mostraron una correlación significativa y positiva entre estas variables $Rho = 0.284$, $p < 0.05$. Con un resultado de 72.50% como mala Este hallazgo puede interpretarse a la luz de la teoría del modelo de brechas sobre la calidad en el servicio de Zeithaml et al. (1988) que proporciona un marco para identificar áreas de mejora en la entrega de servicios, lo que puede ayudar a las organizaciones a fortalecer su capacidad de respuesta. Asimismo, la teoría de la Burocracia de Weber (1922) destaca la necesidad de una estructura organizacional clara y jerárquica para garantizar una gestión eficiente, lo que puede contribuir a una mejor capacidad de respuesta al establecer reglas y normas claras. Estas teorías respaldan el resultado al destacar que una gestión administrativa efectiva, basada en principios de planificación, organización y estructura clara, se asocian positivamente en la capacidad de respuesta de una organización, lo que a su vez mejora la percepción del servicio público ofrecido.

El contraste entre los resultados y los estudios de Vera-Andrade & Cobacango-Villavicencio (2023) encontraron una correlación moderada entre GA y desempeño laboral $Rho = 0.643$, y Tensay & Singh (2020) que reportaron una correlación moderada entre GA y la calidad del trabajo del servicio público $Rho = 0.664$. A pesar de las variaciones en los contextos organizacionales y culturales de los estudios, todos coinciden en que una GA efectiva favorece el desempeño en diferentes aspectos del servicio público, destacando la importancia de prácticas administrativas sólidas para brindar respuestas rápidas y oportunas al ciudadano.

De igual manera, el objetivo específico 3 se propuso investigar la relación entre la GA y la empatía en una municipalidad. Los resultados presentados revelaron una correlación significativa y positiva entre estas variables $Rho = 0.316$,

$p < 0.01$. El 58.80% evaluaron como mala. Este hallazgo puede ser contrastado con varias teorías relevantes que respaldan las variables en cuestión. Por un lado, la Teoría Clásica de la Administración de Fayol (1916) enfatiza la importancia de la dirección y el liderazgo en la gestión, lo que puede influir en la empatía dentro de una organización al promover un ambiente de trabajo colaborativo y una comunicación efectiva entre los miembros del equipo. Además, la Teoría del Servicio Público de Denhardt & Denhardt (2000) subraya la importancia de una gestión ética y orientada hacia el bienestar del poblador, lo que puede contribuir a la percepción de empatía por parte de los trabajadores hacia los usuarios del servicio público.

Asimismo, el contraste entre el resultado y el estudio de Pérez-Alzate et al. (2023) revela una convergencia en la importancia de la GA y su asociación en aspectos clave de la CSP, con resultados similares de 57.30% eficiente y 48.43% mala. Aunque los estudios difieren en las dimensiones evaluadas, ambos encuentran una correlación positiva, efectiva asociada con el beneplácito general del administrado, como sugiere el estudio de Pérez-Alzate et al., sino también en aspectos específicos como la empatía, resaltando así la importancia de una gestión adecuada para mejorar diversos aspectos de la experiencia del usuario en el servicio público.

Además, el contraste entre el resultado y los estudios de Lun Pun (2020), López (2020) y Bao-Condor et al. (2020) revela una asociación consistente entre la GA y la CSP desde diversas perspectivas. Mientras que el estudio se enfoca en la dimensión de empatía, Según Lun Pun, López y Bao-Condor et al. abordan esta relación desde ángulos más amplios. A pesar de las diferencias en las dimensiones evaluadas y en los contextos específicos, los estudios analizados encuentran una similitud positiva no solo en aspectos específicos como la empatía sino también con la satisfacción general del usuario y la percepción global. El estudio de Lun Pun, revela que el 50.80% de los encuestados califican la gestión como regular y el 49.20% consideran la calidad del servicio regular, de manera similar López reporta que el 35% y 31% en regular, Bao-Condor et al. muestra resultados más positivos con un 69.40% y 67.40% calificando estos aspectos como favorables. Aunque los estudios difieren en sus enfoques y dimensiones evaluadas, todos respaldan la idea

de que una GA eficaz es un factor clave para mejorar la complacencia del cliente y la experiencia general del usuario.

Este contraste resalta la importancia de considerar múltiples dimensiones al analizar la asociación entre la GA y la CSP, ya que cada una puede proporcionar una visión única sobre cómo está asociada con la percepción y experiencia del usuario. Aunque la empatía es un aspecto crucial de la calidad del servicio, como indica el estudio, otros aspectos como la satisfacción general del usuario y la percepción global de la calidad del servicio también están asociados. Los hallazgos de estos estudios, demuestran que cuando se enfoca en promover una cultura organizacional empática, se crea un entorno que valora y prioriza la satisfacción y el bienestar del usuario. Esta asociación positiva subraya la relevancia de las prácticas de gestión que fomentan la sensibilidad y la comprensión hacia las demandas y expectativas del ciudadano.

V. CONCLUSIONES

Primero, en el objetivo general de la investigación, se identificó una relación significativa entre la GA y la CSP, con un coeficiente de correlación de Spearman ρ (ro) de 0.424, $p < 0.01$. Estos resultados sugieren que una administración eficaz puede estar asociada con una mejora en la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos. Además, esta relación respalda la noción que un liderazgo sólido y una planificación adecuada pueden contribuir significativamente a la satisfacción del usuario y al fortalecimiento de la confianza en las instituciones gubernamentales que generan la cadena de valor.

Segundo, en el primer objetivo específico, se demostró una correlación positiva y significativa entre la GA y la fiabilidad del servicio público, con un ρ (ro) de 0.493, $p < 0.01$. Este hallazgo destaca la importancia de una administración sólida en la garantía de una prestación de servicios confiable y consistente para los usuarios. Asimismo, sugiere que una gestión eficaz puede contribuir a la implementación de políticas orientadas a una gestión por resultados a fin de alcanzar producción de bienes y servicios de más alta calidad al servicio del ciudadano que aseguran la estabilidad y la confiabilidad en la CSP.

Tercero, en relación al segundo objetivo específico, se encontró una asociación sustancial entre la GA y la capacidad de respuesta del servicio público, con un ρ (ro) de 0.284, $p < 0.05$, Por lo que resaltan la importancia en la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades de los usuarios de manera oportuna y efectiva, una administración ágil y receptiva puede mejorar la percepción del público sobre la eficacia y la accesibilidad de los servicios públicos.

Cuarto, en el tercer objetivo específico, se logró una relación vinculante entre la GA y empatía percibida en CSP, con un ρ (ro) de 0.316, $p < 0.01$. Resalta la importancia en promover una cultura organizacional y habilidades empáticas orientadas al bienestar ciudadano. Además, sugiere que una administración que valore y priorice las necesidades y preocupaciones del público puede contribuir a mejorar la calidad de interacción entre los empleados gubernamentales y los ciudadanos.

VI. RECOMENDACIONES

Primero, a Gerencia Municipal fortalecer una administración eficaz basada en un liderazgo sólido y una planificación adecuada, implementar técnicas de gestión de calidad de servicio y valor público. Incluir gestión por procesos, simplificación administrativa y una cultura organizacional orientada hacia la excelencia en la atención al ciudadano. El beneficio de esta recomendación es mejorar la eficiencia y la CSP ofrecidos por una municipalidad, lo que contribuirá a aumentar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la confianza de la institución. La cual se fundamenta en la Teoría de la Administración de Fayol (1916), que resalta la importancia de la planificación como una función esencial para lograr una gestión eficaz y logro de objetivos.

Segundo, a los órganos de línea como Gerentes de Infraestructura, Administración, planificación, Desarrollo social y económico, contar con un sistema de evaluación de desempeño con indicadores específicos relacionados con la fiabilidad en la entrega de servicios públicos. Este sistema podría incluir métricas para medir la puntualidad en la ejecución de tareas, la precisión en la información proporcionada y la consistencia en la aplicación de procedimientos internos, así como tecnologías y herramientas adecuadas. La implementación de este sistema permitirá identificar áreas de mejora y reconocer el buen desempeño del personal, lo que motivará la excelencia en la prestación de servicios y promoverá una cultura de responsabilidad y compromiso. Esta recomendación se basa en la Teoría de la Burocracia de Weber (1922), que destaca la importancia de la estructura jerárquica ya que formaliza la autoridad y responsabilidad, donde cada nivel superior tiene control y supervisión sobre los niveles inferiores.

Tercero, a la Gerencia Municipal y Gerencia de Planificación, establecer un mecanismo de retroalimentación y seguimiento para recopilar información sobre la percepción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta del servicio público. Este mecanismo podría consistir en implementar procedimientos internos ágiles estandarizados como la simplificación administrativa que permitan una respuesta rápida, frente a las solicitudes y atención al usuario. Utilizando tecnología implementar encuestas periódicas, buzones de sugerencias o plataformas en línea donde los ciudadanos puedan expresar opiniones sobre la calidad y la rapidez de la atención recibida. El análisis de esta información permitirá identificar áreas de

oportunidad y tomar medidas correctivas para mejorar la eficiencia en la respuesta a las demandas de la comunidad, lo que resultará en una mejora en la percepción de la institución. La cual se respalda en la Teoría del Modelo de Brechas sobre la calidad en el servicio de Zeithaml et al. (1988), que destaca la importancia de la opinión del cliente para mejorar la calidad del servicio

Cuarto, a la Gerencia de Planificación oficina de modernización, Recursos humanos implementar estrategias para promover una cultura organizacional empática orientada al bienestar ciudadano. Esta estrategia podría incluir la difusión de casos exitosos y buenas prácticas de atención al cliente, la organización de eventos de sensibilización sobre la importancia de la empatía en el servicio público y habilidades interpersonales a todas las áreas que tenga contacto directo con la comunidad. El objetivo de esta recomendación está centrado en ofrecer servicios de acuerdo a las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, lo que fortalecerá la relación de confianza entre la municipalidad y la comunidad. Por lo que se apoya en la Teoría del Servicio Público de Denhardt & Denhardt (2000), resalta la importancia de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y promover una gestión ética orientada hacia el bienestar de la comunidad.

Quinto, a los investigadores interesados en continuar explorando la relación entre la GA y la percepción de la CSP considerar estudios longitudinales para analizar las tendencias a lo largo del tiempo y establecer relaciones causales entre las variables. Además, se sugiere la inclusión de técnicas mixtas de investigación que combinen métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más completa y profunda de los mecanismos subyacentes a esta relación. Estas recomendaciones metodológicas contribuirán a fortalecer conocimientos dentro del marco de las políticas públicas orientadas a mejorar el valor público.

El tema de estudio, aunque parece trillado siempre estará en vanguardia por cuanto todos esperamos de nuestras autoridades calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Achmad, M., Patu, M., & Ashariana, A. (2021). The effect of e-government implementation on the quality of electronic identity card public service in Indonesia. *Hrvatska i komparativna javna uprava: časopis za teoriju i praksu javne uprave*, 21(2), 259-281. <https://hrcak.srce.hr/260290>
- Aithal, A., & Aithal, P. (2020). Development and validation of survey questionnaire and experimental data: A systematic review-based statistical approach. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences*, 5(2), 233–251. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3724105>
- Andrade, C. (2020). Sample size and its importance in research. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 42(1), 102–103. https://doi.org/10.4103/IJPSYM.IJPSYM_504_19
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). (2021). *Retos del empleo público y el servicio civil en el Perú*. Escuela Nacional de Administración Pública. https://storage.servir.gob.pe/archivo/2021/Libro_Reto_Empleo_Publico_Servicio_Civil_2021.pdf
- Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, M., Gutierrez-Solorzano, M., Bardales-Gonzales, R., Corcino-Barrueta, F., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*, 6(2), 104-114. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787>
- Bisquerra, R. (2022). *Metodología de la investigación educativa* (6a ed.). La muralla. <https://ideice.gob.do/documentacion/publicaciones-msg-set-id-1-art-p1-166-metodologia-de-la-investigacion-educativa>
- Bravo-Montoya, F., Baldeos-Ardian, L., Lioo-Jordán, F., Marín-Rodríguez, W., Villanueva-Cadenas, D., & Neri-Ayala, A. (2023). Sistemas de gestión de calidad en las empresas de servicios de agua potable y alcantarillado en Barranca, Perú. *Suma de negocios*, 14(30), 12-19. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2215-910X2023000100012&script=sci_arttext
- Cabrera-Encalada, S., Erazo-Álvarez, J., Narváez-Zurita, C., & Rodríguez-Pillaga, R. (2021). El control interno en la Gestión Administrativa de las Unidades

- Desconcentradas del Ejecutivo. *Cienciamatria*, 7(12), 696-724.
<https://ojs.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/446>
- Carvajal, V., Sanabria, M., Álvarez, G., & Velasco, D. (2022). Gestión administrativa factor fundamental para la productividad en las pequeñas y medianas empresas. *Journal of science and research*, 7(2), 136-150.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2663/2275>
- Administración para el Desarrollo (CLAD, 2020). *Carta iberoamericana de innovación en la gestión pública*. CLAD. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/Carta-Iberoamericana-de-Innovacion-10-2020.pdf>
- Denhardt, R., & Denhardt, J. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/0033-3352.00117>
- Dolamore, S., Lovell, D., Collins, H., & Kline, A. (2021). The role of empathy in organizational communication during times of crisis. *Administrative Theory & Praxis*, 43(3), 366-375.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10841806.2020.1830661>
- Escurre, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología*, 6(1-2), 103-111.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6123333>
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. Dunod.
<https://www.eyrolles.com/Loisirs/Livre/administration-industrielle-et-generale-9782100044238/>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?. *Didasc@lia: Didáctica Y educación*, 11(3), 62-79.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
- Galarza, M., Romero, J., & Campi, H. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos—Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(1) 1-20.
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2154>

- Gómez, K., Vega, J., & Bravo, L. (2024). Gestión Escolar para la mejora de la calidad educativa en la educación básica ecuatoriana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 2944-2958. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/10725>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2021). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herrera-Sánchez, M. (2021). Estrategias de gestión administrativa para el desarrollo sostenible de emprendimientos en La Concordia. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(4), 56-69. <https://economicsocialresearch.com/index.php/home/article/view/42>
- Kankam, P. (2020). Approaches in Information Research. *New Review of Academic Librarianship*, 26(1), 165-183. <https://doi:10.1080/13614533.2019.1632216>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25-31. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e>
- Lun Pun, T. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval*, 17(1), 09-26. <https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88>
- Meléndez, J., & Bardales, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
- Mucha-Hospinal, L., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M., & Alania-Contreras, R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 44-51. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/23>
- Münch, L. (2018). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (3a ed.). Pearson Educación. <https://www.libreriauca.com/products/administracion-gestion-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-3a-ed>

- Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2021). *Análisis común de las Naciones Unidas en el Perú*. ONU. https://peru.un.org/sites/default/files/2021-09/PERU%20CCA%20FINAL_13.9.21.pdf
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2023). *Estudios Económicos de la OCDE: Perú 2023*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f67c8432-es>
- Penfield, R., & Giacobbi, P. (2004). Applying a score confidence interval to Aiken's item content-relevance index. *Measurement in physical education and exercise science*, 8(4), 213-225. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327841mpee0804_3
- Pérez-Alzate, Y., Jaimes-Gauta, G., & Mosquera-Téllez, J. (2023). Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare ESE durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021. *Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-13. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10097
- Pimentel, J. (2019). Some biases in Likert scaling usage and its correction. *International Journal of Science: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 45(1), 183-191. <https://acortar.link/oq2obq>
- Pinchi, R., & Bardales, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158>
- Ramírez, P., Yagual, C., Suquilanda, R., González, G., & Zuñiga, R. (2023). Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 949-960. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4448>
- Rahman, M., Tabash, M., Salamzadeh, A., Abdul, S., & Rahaman, M. (2022). Sampling techniques (probability) for quantitative social science researchers: a conceptual guidelines with examples. *Seeu Review*, 17(1), 42-51. <https://sciendo.com/article/10.2478/seeur-2022-0023?content-tab=abstract>
- Ríos, A., & Peña, A. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la*

<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/597>

- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, J., & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación* (1ª ed.). Edicumbre Editorial Corporativa. https://www.acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/download/22/29
- Siponen, M., & Klaavuniemi, T. (2020). Why is the hypothetico-deductive (HD) method in information systems not an HD method? *Information and Organization*, 30(1), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2020.100305>
- Starbuck, C. (2023). Diseño de la investigación. En *Los fundamentos del análisis de personas: Con aplicaciones en R* (pp. 51–57). Cham: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-28674-2_4
- Starbuck, C. (2023). Diseño de la investigación. En *Los fundamentos del análisis de personas: Con aplicaciones en R* (pp. 51–57). Cham: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-28674-2_4
- Sürücü, L., & Maslakci, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694–2726. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>
- Taherdoost, H. (2019). What is the best response scale for survey and questionnaire design? Review of different lengths of rating scale/attitude scale/Likert scale. *Hamed Taherdoost*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3588604>
- Tensay, A., & Singh, M. (2020). The nexus between HRM, employee engagement, and organizational performance of federal public service organizations in Ethiopia. *Heliyon*, 6(6), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04027>
- Teshome, Z., Belete, B., Gizaw, G., & Mengiste, M. (2020). Customer satisfaction and public service delivery: The case of Dire Dawa Administration. *Public Policy and Administration Research*, 10(7), 8–23. <https://doi.org/10.7176/ppar/10-7-02>
- Torres-Sánchez, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, Perú 2020. *Polo del Conocimiento*, 7(10), 2112–2132. <https://doi.org/10.23854/polodelconocimiento/4832>

- Troya, F., & Iglesias, C. (2021). Modelo de gestión administrativa para proponer procesos de industrialización del cacao. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 21(30), 1–12.
<https://doi.org/10.48030/uteg.cienciaytecnologia.442>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Código de ética*. Consejo Universitario.
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B00340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion.pdf>
- Van, N., & Thanh, N. (2023). Local government response capacity to natural disasters in the Central Highlands Provinces, Vietnam. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1-16.
<https://www.nature.com/articles/s41599-023-01707-w>
- Vera-Andrade, M., & Cobacango-Villavicencio, L. (2023). Gestión administrativa: factor clave en el desempeño laboral de los empleados de mercados de productos ecológicos en Manabí (Ecuador). *MQRInvestigar*, 7(4), 2908-2930. <http://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/858>
- Weber, M. (1922). *Wirtschaft und Gesellschaft*. Mohr Siebeck.
https://www.mohrsiebeck.com/mehrbaendiges-werk/max-weber-gesamtausgabe-mwg-alle-baende-323700000?no_cache=1
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Díaz de Santos.
https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_total_en_la_gesti%C3%B3n_de_servicio.html?id=apHbsjHxroEC&redir_esc=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad del servicio municipal desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																												
Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024	Hipótesis general: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024	Variable 1: Gestión administrativa <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th colspan="2">Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Planificación</td> <td> 1. Plan estratégico claro y comunicado. 2. Objetivos y metas bien definidos. 3. Coordinación efectiva entre áreas planificadas. </td> <td>1,2,3,4,5,6.</td> <td colspan="2">Escala ordinal</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td> 1. Estructura organizativa clara y comprensible. 2. Responsabilidades y autoridades distribuidas adecuadamente. 3. Procedimientos operativos eficientes y transparentes. </td> <td>7,8,9,10,11,12</td> <td colspan="2">Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td> 1. Liderazgo motivador y guía efectiva. 2. Mecanismos de control para cumplimiento. 3. Retroalimentación regular sobre desempeño y resultados. </td> <td>13,14,15,16,17,18</td> <td colspan="2">Niveles Buena (68-90)</td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td> 1. Sistemas de control interno implementados. 2. Evaluación periódica de procesos y procedimientos. 3. Capacidad de adaptación y respuesta eficaz. </td> <td>19,20,21,22,23,24</td> <td colspan="2">Regular (43-67) Mala (18-42)</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos		Planificación	1. Plan estratégico claro y comunicado. 2. Objetivos y metas bien definidos. 3. Coordinación efectiva entre áreas planificadas.	1,2,3,4,5,6.	Escala ordinal		Organización	1. Estructura organizativa clara y comprensible. 2. Responsabilidades y autoridades distribuidas adecuadamente. 3. Procedimientos operativos eficientes y transparentes.	7,8,9,10,11,12	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre		Dirección	1. Liderazgo motivador y guía efectiva. 2. Mecanismos de control para cumplimiento. 3. Retroalimentación regular sobre desempeño y resultados.	13,14,15,16,17,18	Niveles Buena (68-90)		Control	1. Sistemas de control interno implementados. 2. Evaluación periódica de procesos y procedimientos. 3. Capacidad de adaptación y respuesta eficaz.	19,20,21,22,23,24	Regular (43-67) Mala (18-42)	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																												
Planificación	1. Plan estratégico claro y comunicado. 2. Objetivos y metas bien definidos. 3. Coordinación efectiva entre áreas planificadas.	1,2,3,4,5,6.	Escala ordinal																												
Organización	1. Estructura organizativa clara y comprensible. 2. Responsabilidades y autoridades distribuidas adecuadamente. 3. Procedimientos operativos eficientes y transparentes.	7,8,9,10,11,12	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre																												
Dirección	1. Liderazgo motivador y guía efectiva. 2. Mecanismos de control para cumplimiento. 3. Retroalimentación regular sobre desempeño y resultados.	13,14,15,16,17,18	Niveles Buena (68-90)																												
Control	1. Sistemas de control interno implementados. 2. Evaluación periódica de procesos y procedimientos. 3. Capacidad de adaptación y respuesta eficaz.	19,20,21,22,23,24	Regular (43-67) Mala (18-42)																												
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:																													
Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024?	Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024	Hipótesis específica 1: Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024																													
Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024?	Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024	Hipótesis específica 2: Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024																													

<p>Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la empatía desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024?</p>	<p>Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la empatía desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024</p>	<p>Hipótesis específica 3: Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024</p>	<p>Variable 2: Calidad del servicio público</p>			
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Niveles o rangos</p>
			<p>Fiabilidad</p>	<p>1. Cumplimiento consistente de compromisos y promesas. 2. Recursos disponibles para servicio confiable. 3. Rapidez y eficiencia en atención.</p>	<p>1,2,3,4,5,6.</p>	<p>Escala ordinal Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>1. Tiempo de respuesta rápido a consultas. 2. Flexibilidad para adaptarse a necesidades cambiantes. 3. Canales de comunicación eficaces disponibles.</p>	<p>7,8,9,10,11,12</p>	<p>Niveles Bueno (68-90) Regular (43-67) Malo (18-42)</p>
			<p>Empatía</p>	<p>1. Trato respetuoso y amable hacia ciudadanos. 2. Escucha activa y comprensión de preocupaciones. 3. Acciones para mejorar calidad de vida.</p>	<p>13,14,15,16,17,18</p>	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Gestión administrativa	Según Meléndez & Bardales (2020) se define como el conjunto de procesos y actividades llevadas a cabo en una organización para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos humanos, financieros y materiales, con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz, este proceso implica la formulación de estrategias y políticas, la distribución adecuada de responsabilidades, la supervisión del desempeño, y la implementación de mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.	La variable será medida utilizando un cuestionario de 22 ítems, en un tiempo de 25 minutos y a una muestra de 80 trabajadores de una población de 100 de una municipalidad, el muestreo empleado será el probabilístico aleatorio simple.	Planificación	Plan estratégico claro y comunicado.	Escala ordinal.
				Objetivos y metas bien definidos.	
				Coordinación efectiva entre áreas planificadas.	
			Organización	Estructura organizativa clara y comprensible.	
				Responsabilidades y autoridades distribuidas adecuadamente.	
				Procedimientos operativos eficientes y transparentes.	
			Dirección	Liderazgo motivador y guía efectiva.	
				Mecanismos de control para cumplimiento.	
				Retroalimentación regular sobre desempeño y resultados.	
			Control	Sistemas de control interno implementados.	
Evaluación periódica de procesos y procedimientos.					
Capacidad de adaptación y respuesta eficaz.					
Variable 2 Calidad del servicio público	Para Achmad et al. (2021) es entendida como la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, se desglosa en varias dimensiones interrelacionadas que abordan diferentes aspectos de la experiencia del usuario. Esta calidad no solo se limita a la eficacia en la entrega de servicios, sino que también implica la construcción de relaciones sólidas y confiables con la comunidad a la que sirve la organización. Así, la calidad del servicio público no solo se mide por la ejecución exitosa de tareas administrativas, sino también por la percepción positiva y la satisfacción general de los usuarios con respecto a la atención recibida y los resultados obtenidos.	La variable será medida utilizando un cuestionario de 18 ítems, en un tiempo de 25 minutos y a una muestra de 80 trabajadores de una población de 100 de una municipalidad, el muestreo empleado será el probabilístico aleatorio simple.	Fiabilidad	Cumplimiento consistente de compromisos y promesas.	Escala ordinal.
				Recursos disponibles para servicio confiable.	
				Rapidez y eficiencia en atención.	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta rápido a consultas.	
				Flexibilidad para adaptarse a necesidades cambiantes.	
				Canales de comunicación eficaces disponibles.	
			Empatía	Trato respetuoso y amable hacia ciudadanos.	
				Escucha activa y comprensión de preocupaciones.	
				Acciones para mejorar calidad de vida.	

Nota. Las dimensiones de la variable 1 es en base a Münch (2018); y de la variable 2 en base a Zeithaml et al. (1993)

Anexo 3. Instrumento de recolección de información

Cuestionario de gestión administrativa.

Instrucciones para responder al cuestionario

1. Este cuestionario ha sido diseñado para identificar la gestión administrativa.
No es un test de inteligencia, ni de personalidad.
2. No hay límite de tiempo para contestar el cuestionario.
3. No hay respuestas correctas o erróneas. Será útil en la medida que seas sincero/a en tus respuestas.
4. Por favor contesta a todos los ítems.

Dimensión 1	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Con qué frecuencia se revisa y actualiza el plan estratégico municipal?					
¿Con qué frecuencia se involucra a la comunidad en la elaboración del plan estratégico municipal?					
¿Con qué frecuencia se comunican los objetivos y metas del municipio a todos los empleados?					
¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los objetivos y metas del municipio en función de las necesidades cambiantes de la comunidad?					
¿Con qué frecuencia se llevan a cabo reuniones interdepartamentales para coordinar actividades planificadas?					
¿Con qué frecuencia se asignan responsabilidades claras a cada departamento para garantizar la coordinación efectiva?					
Dimensión 2					
¿Con qué frecuencia se actualiza y comunica la estructura organizativa a todos los empleados?					
¿Con qué frecuencia se realizan sesiones de capacitación para garantizar que todos los empleados comprendan la estructura organizativa?					

¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los roles y responsabilidades de los empleados para garantizar una distribución equitativa?					
¿Con qué frecuencia se fomenta la delegación de autoridad para empoderar a los empleados y mejorar la eficiencia?					
¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procedimientos para garantizar su claridad y eficacia?					
¿Con qué frecuencia se capacita a los empleados en los procedimientos establecidos para asegurar su comprensión y cumplimiento?					
Dimensión 3					
¿Con qué frecuencia se reconocen y premian los logros y contribuciones de los empleados?					
¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de desempeño y retroalimentación para apoyar el desarrollo profesional de los empleados?					
¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos?					
¿Con qué frecuencia se implementan medidas correctivas en respuesta a desviaciones en el cumplimiento de los objetivos?					
¿Con qué frecuencia se solicita retroalimentación a los ciudadanos sobre la calidad de los servicios municipales?					
¿Con qué frecuencia se reúne el equipo directivo para revisar y discutir los resultados alcanzados y posibles áreas de mejora?					
Dimensión 4					
¿Con qué frecuencia se llevan a cabo capacitaciones sobre ética y cumplimiento normativo para el personal municipal?					

¿Con qué frecuencia se realizan auditorías externas independientes para evaluar la efectividad de los sistemas de control interno?					
¿Con qué frecuencia se llevan a cabo revisiones formales de los procesos y procedimientos municipales?					
¿Con qué frecuencia se implementan recomendaciones de mejora derivadas de las evaluaciones de procesos y procedimientos?					
¿Con qué frecuencia se realizan ejercicios de simulación y planificación de contingencias para prepararse ante situaciones imprevistas?					
¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los planes de respuesta a emergencias para garantizar su eficacia?					

Cuestionario de calidad del servicio público.

Instrucciones para responder al cuestionario

1. Este cuestionario ha sido diseñado para identificar la calidad del servicio municipal. No es un test de inteligencia, ni de personalidad.
2. No hay límite de tiempo para contestar el cuestionario.
3. No hay respuestas correctas o erróneas. Será útil en la medida que seas sincero/a en tus respuestas.
4. Por favor contesta a todos los ítems.

Dimensión 1	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Con qué frecuencia se evalúa la satisfacción de los ciudadanos con respecto al cumplimiento de los compromisos municipales?					
¿Con qué frecuencia se publican informes de transparencia que detallen el cumplimiento de los compromisos municipales?					
¿Con qué frecuencia se evalúa la suficiencia y disponibilidad de recursos financieros para mantener los servicios municipales?					
¿Con qué frecuencia se llevan a cabo inversiones en infraestructura y tecnología para mejorar la prestación de servicios municipales?					
¿Con qué frecuencia se monitorea el tiempo de espera de los ciudadanos para acceder a los servicios municipales?					
¿Con qué frecuencia se implementan medidas para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la atención al público?					
Dimensión 2					
¿Con qué frecuencia se establecen metas y objetivos específicos para mejorar los tiempos de respuesta a consultas y quejas?					
¿Con qué frecuencia se realizan encuestas de satisfacción para evaluar la rapidez y eficacia de las respuestas a las consultas ciudadanas?					

¿Con qué frecuencia se realizan encuestas o estudios de mercado para identificar las necesidades emergentes de la comunidad?					
¿Con qué frecuencia se ajustan los servicios municipales en función de los cambios en las demandas y preferencias de la comunidad?					
¿Con qué frecuencia se evalúa la accesibilidad y efectividad de los canales de comunicación municipales?					
¿Con qué frecuencia se implementan nuevas tecnologías o plataformas para mejorar la comunicación con los ciudadanos?					
Dimensión 3					
¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones sobre servicio al cliente y comunicación efectiva para el personal municipal?					
¿Con qué frecuencia se reconocen y premian comportamientos ejemplares de trato al cliente por parte del personal municipal?					
¿Con qué frecuencia se llevan a cabo reuniones o foros de participación ciudadana para recoger feedback y sugerencias?					
¿Con qué frecuencia se publican informes que detallen cómo se han abordado las preocupaciones y sugerencias de la comunidad?					
¿Con qué frecuencia se realizan proyectos o programas destinados a mejorar aspectos clave de la calidad de vida en la comunidad?					
¿Con qué frecuencia se evalúa el impacto de las iniciativas municipales en la calidad de vida de los ciudadanos y se ajustan en consecuencia?					

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Título:	Gestión administrativa y calidad del servicio municipal desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024.
Autora:	Felicia Baca Ramos
Muestra:	100 trabajadores de una municipalidad
Duración:	25 minutos
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024
Validez:	La validez se calculó por medio de V-Aiken dando como resultados al 95% una validez de 0.7 a 1, asimismo se validó por método de constructo por medio de la evaluación de 3 jueces
Confiabilidad:	Se aplicó Alfa Cronbach para validar el instrumento de una prueba piloto de 15 trabajadores de una municipalidad, dando como resultado el cual muestra que tiene una excelente validez
Variable 1:	Gestión administrativa
Dimensiones:	Planificación, Organización, Dirección y control
Indicadores:	Plan estratégico claro y comunicado, objetivos y metas bien definidos, coordinación efectiva entre áreas planificadas, estructura organizativa clara y comprensible, responsabilidades y autoridades distribuidas adecuadamente, procedimientos operativos eficientes y transparentes, liderazgo motivador y guía efectiva, mecanismos de control para cumplimiento, retroalimentación regular sobre desempeño y resultados, sistemas de control interno

implementados, evaluación periódica de procesos y procedimientos, capacidad de adaptación y respuesta eficaz.

Ítems:	1,2,3,4,5,6; 7,8,9,10,11,12; 13,14,15,16,17,18; 19,20,21,22,23,24
Niveles rangos:	Para la variable es: escala ordinal, escala Likert (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre; niveles Bueno (68-90), Regular (43-67), Malo (18-42). Para las dimensiones es: escala ordinal, escala Likert (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre; niveles Bueno (23-30), Regular (14-22), Malo (6-13).
Descripción:	El instrumento consta de 24 ítems distribuidos en 4 dimensiones, con diferentes escalas de medición para cada dimensión, y busca medir la gestión administrativa desde la perspectiva de 80 trabajadores municipales. El tiempo estimado para completar el cuestionario es de 25 minutos.

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Título:	Cuestionario de calidad del servicio público
Autora:	Baca Ramos, Felicia
Muestra:	100 trabajadores de una municipalidad
Duración:	25 minutos
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la empatía desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024.
Validez:	La validez se calculó por medio de V-Aiken dando como resultados al 95% una validez de 0.7 a 1, asimismo se validó por método de constructo por medio de la evaluación de 3 jueces
Confiabilidad:	Se aplicó Alfa Cronbach para validar el instrumento de una prueba piloto de 15 trabajadores de una municipalidad, dando como resultado el cual muestra que tiene una excelente validez
Variable:	Calidad del servicio público
Dimensiones:	Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía.
Indicadores:	Cumplimiento consistente de compromisos y promesas, recursos disponibles para servicio confiable, rapidez y eficiencia en atención, tiempo de respuesta rápido a consultas, flexibilidad para adaptarse a necesidades cambiantes, canales de comunicación eficaces disponibles, trato respetuoso y amable hacia ciudadanos, escucha activa y comprensión de preocupaciones, acciones para mejorar calidad de vida
Ítems:	1,2,3,4,5,6; 7,8,9,10,11,12; 13,14,15,16,17,18
Niveles o rangos:	Para la variable es: escala ordinal, escala Likert (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre; niveles Bueno (68-90), Regular (43-67), Malo (18-42).

Para las dimensiones es: escala ordinal, escala Likert (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre; niveles Bueno (23-30), Regular (14-22), Malo (6-13).

Descripción: El cuestionario consta de 18 ítems que evalúan la calidad del servicio público municipal en 3 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Utiliza diferentes escalas de medición y su objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio desde la perspectiva de 80 trabajadores municipales.

Anexo 4. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de Gestión administrativa que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión administrativa

Definición de la variable: Se define como el conjunto de procesos y actividades llevadas a cabo en una organización para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos humanos, financieros y materiales, con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz.



Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planificación	Plan estratégico claro y comunicado.	¿Con qué frecuencia se revisa y actualiza el plan estratégico municipal?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se involucra a la comunidad en la elaboración del plan	1	1	1	1	

		estratégico municipal?					
	Objetivos y metas bien definidos.	¿Con qué frecuencia se comunican los objetivos y metas del municipio a todos los empleados?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los objetivos y metas del municipio en función de las necesidades cambiantes de la comunidad?	1	1	1	1	
	Coordinación efectiva entre áreas planificadas.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo reuniones interdepartamentales para coordinar actividades planificadas?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se asignan responsabilidades claras a cada departamento para garantizar la coordinación efectiva?	1	1	1	1	
Organización	Estructura organizativa clara y comprensible.	¿Con qué frecuencia se actualiza y comunica la estructura organizativa a todos los empleados?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se realizan sesiones de capacitación para garantizar que todos los empleados comprendan la estructura organizativa?	1	1	1	1	-
	Responsabilidades y autoridades distribuidas adecuadamente.	¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los roles y responsabilidades de los empleados para garantizar una distribución equitativa?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se fomenta la delegación de autoridad para empoderar a los empleados y mejorar la eficiencia?	1	1	1	1	
	Procedimientos operativos eficientes y transparentes.	¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procedimientos para garantizar su claridad y eficacia?	1	1	1	1	

		¿Con qué frecuencia se capacita a los empleados en los procedimientos establecidos para asegurar su comprensión y cumplimiento?	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo motivador y guía efectiva.	¿Con qué frecuencia se reconocen y premian los logros y contribuciones de los empleados?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de desempeño y retroalimentación para apoyar el desarrollo profesional de los empleados?	1	1	1	1	
	Mecanismos de control para cumplimiento.	¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se implementan medidas correctivas en respuesta a desviaciones en el cumplimiento de los objetivos?	1	1	1	1	
	Retroalimentación regular sobre desempeño y resultados.	¿Con qué frecuencia se solicita retroalimentación a los ciudadanos sobre la calidad de los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se reúne el equipo directivo para revisar y discutir los resultados alcanzados y posibles áreas de mejora?	1	1	1	1	
Control	Sistemas de control interno implementados.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo capacitaciones sobre ética y cumplimiento normativo para el personal municipal?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se realizan auditorías externas independientes para evaluar la efectividad de los sistemas de control interno?	1	1	1	1	
	Evaluación periódica de procesos y procedimientos.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo revisiones formales de los procesos y procedimientos municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se	1	1	1	1	

		implementan recomendaciones de mejora derivadas de las evaluaciones de procesos y procedimientos?				
	Capacidad de adaptación y respuesta eficaz.	¿Con qué frecuencia se realizan ejercicios de simulación y planificación de contingencias para prepararse ante situaciones imprevistas?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los planes de respuesta a emergencias para garantizar su eficacia?	1	1	1	1

ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa
Objetivo del instrumento	Medir la variable Gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Julio Cesar Quispe Ramirez
Documento de identidad	44390115
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión publica
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Intercultural de Quillabamba
Cargo	Jefe de Unidad de Presupuesto
Número telefónico	956333606
Firma	  Dr. Julio Cesar Quispe Ramirez JEFE DE LA UNIDAD DE PRESUPUESTO
Fecha	06-05-2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de Gestión administrativa que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión administrativa

Definición de la variable: Se define como el conjunto de procesos y actividades llevadas a cabo en una organización para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos humanos, financieros y materiales, con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planificación	Plan estratégico claro y comunicado.	¿Con qué frecuencia se revisa y actualiza el plan estratégico municipal?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se involucra a la comunidad en la elaboración del plan	1	1	1	1	

		estratégico municipal?					
	Objetivos y metas bien definidos.	¿Con qué frecuencia se comunican los objetivos y metas del municipio a todos los empleados?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los objetivos y metas del municipio en función de las necesidades cambiantes de la comunidad?	1	1	1	1	
	Coordinación efectiva entre áreas planificadas.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo reuniones interdepartamentales para coordinar actividades planificadas?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se asignan responsabilidades claras a cada departamento para garantizar la coordinación efectiva?	1	1	1	1	
Organización	Estructura organizativa clara y comprensible.	¿Con qué frecuencia se actualiza y comunica la estructura organizativa a todos los empleados?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se realizan sesiones de capacitación para garantizar que todos los empleados comprendan la estructura organizativa?	1	1	1	1	-
	Responsabilidades y autoridades distribuidas adecuadamente.	¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los roles y responsabilidades de los empleados para garantizar una distribución equitativa?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se fomenta la delegación de autoridad para empoderar a los empleados y mejorar la eficiencia?	1	1	1	1	
	Procedimientos operativos eficientes y transparentes.	¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procedimientos para garantizar su claridad y eficacia?	1	1	1	1	

		¿Con qué frecuencia se capacita a los empleados en los procedimientos establecidos para asegurar su comprensión y cumplimiento?	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo motivador y guía efectiva.	¿Con qué frecuencia se reconocen y premian los logros y contribuciones de los empleados?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de desempeño y retroalimentación para apoyar el desarrollo profesional de los empleados?	1	1	1	1	
	Mecanismos de control para cumplimiento.	¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se implementan medidas correctivas en respuesta a desviaciones en el cumplimiento de los objetivos?	1	1	1	1	
	Retroalimentación regular sobre desempeño y resultados.	¿Con qué frecuencia se solicita retroalimentación a los ciudadanos sobre la calidad de los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se reúne el equipo directivo para revisar y discutir los resultados alcanzados y posibles áreas de mejora?	1	1	1	1	
Control	Sistemas de control interno implementados.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo capacitaciones sobre ética y cumplimiento normativo para el personal municipal?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se realizan auditorías externas independientes para evaluar la efectividad de los sistemas de control interno?	1	1	1	1	
	Evaluación periódica de procesos y procedimientos.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo revisiones formales de los procesos y procedimientos municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se	1	1	1	1	

		implementan recomendaciones de mejora derivadas de las evaluaciones de procesos y procedimientos?				
	Capacidad de adaptación y respuesta eficaz.	¿Con qué frecuencia se realizan ejercicios de simulación y planificación de contingencias para prepararse ante situaciones imprevistas?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los planes de respuesta a emergencias para garantizar su eficacia?	1	1	1	1

ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa
Objetivo del instrumento	Medir la variable Gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Wilson Baca Caballero
Documento de identidad	23946303
Años de experiencia en el área	Tres años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional San Antonio Abad
Cargo	Docente
Número telefónico	974682012
Firma	 Mgt. Wilson Baca Caballero C.P.C: MAT N°03-6947
Fecha	06-05-2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de Gestión administrativa que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión administrativa

Definición de la variable: Se define como el conjunto de procesos y actividades llevadas a cabo en una organización para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos humanos, financieros y materiales, con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz.


Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planificación	Plan estratégico claro y comunicado.	¿Con qué frecuencia se revisa y actualiza el plan estratégico municipal?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se involucra a la comunidad en la elaboración del plan	1	1	1	1	

		estratégico municipal?					
	Objetivos y metas bien definidos.	¿Con qué frecuencia se comunican los objetivos y metas del municipio a todos los empleados?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los objetivos y metas del municipio en función de las necesidades cambiantes de la comunidad?	1	1	1	1	
	Coordinación efectiva entre áreas planificadas.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo reuniones interdepartamentales para coordinar actividades planificadas?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se asignan responsabilidades claras a cada departamento para garantizar la coordinación efectiva?	1	1	1	1	
Organización	Estructura organizativa clara y comprensible.	¿Con qué frecuencia se actualiza y comunica la estructura organizativa a todos los empleados?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se realizan sesiones de capacitación para garantizar que todos los empleados comprendan la estructura organizativa?	1	1	1	1	-
	Responsabilidades y autoridades distribuidas adecuadamente.	¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los roles y responsabilidades de los empleados para garantizar una distribución equitativa?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se fomenta la delegación de autoridad para empoderar a los empleados y mejorar la eficiencia?	1	1	1	1	
	Procedimientos operativos eficientes y transparentes.	¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procedimientos para garantizar su claridad y eficacia?	1	1	1	1	

		¿Con qué frecuencia se capacita a los empleados en los procedimientos establecidos para asegurar su comprensión y cumplimiento?	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo motivador y guía efectiva.	¿Con qué frecuencia se reconocen y premian los logros y contribuciones de los empleados?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de desempeño y retroalimentación para apoyar el desarrollo profesional de los empleados?	1	1	1	1	
	Mecanismos de control para cumplimiento.	¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se implementan medidas correctivas en respuesta a desviaciones en el cumplimiento de los objetivos?	1	1	1	1	
	Retroalimentación regular sobre desempeño y resultados.	¿Con qué frecuencia se solicita retroalimentación a los ciudadanos sobre la calidad de los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se reúne el equipo directivo para revisar y discutir los resultados alcanzados y posibles áreas de mejora?	1	1	1	1	
Control	Sistemas de control interno implementados.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo capacitaciones sobre ética y cumplimiento normativo para el personal municipal?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se realizan auditorías externas independientes para evaluar la efectividad de los sistemas de control interno?	1	1	1	1	
	Evaluación periódica de procesos y procedimientos.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo revisiones formales de los procesos y procedimientos municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se	1	1	1	1	

		implementan recomendaciones de mejora derivadas de las evaluaciones de procesos y procedimientos?				
	Capacidad de adaptación y respuesta eficaz.	¿Con qué frecuencia se realizan ejercicios de simulación y planificación de contingencias para prepararse ante situaciones imprevistas?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan los planes de respuesta a emergencias para garantizar su eficacia?	1	1	1	1

ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa
Objetivo del instrumento	Medir la variable Gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Salinova Carrasco Huamán
Documento de identidad	40539433
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Continental
Cargo	Docente DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Número telefónico	987101509
Firma	
Fecha	06-05-2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de calidad del servicio público que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad del servicio público



Definición de la variable: Entendida como la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, se desglosa en varias dimensiones interrelacionadas que abordan diferentes aspectos de la experiencia del usuario.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos y promesas.	¿Con qué frecuencia se evalúa la satisfacción de los ciudadanos con respecto al cumplimiento de los compromisos municipales?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se publican informes de transparencia que detallen el cumplimiento de los compromisos municipales?	1	1	1	1	
	Recursos disponibles para servicio confiable.	¿Con qué frecuencia se evalúa la suficiencia y disponibilidad de recursos financieros para mantener los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se llevan a cabo inversiones en infraestructura y tecnología para mejorar la prestación de servicios municipales?	1	1	1	1	
	Rapidez y eficiencia en atención.	¿Con qué frecuencia se monitorea el tiempo de espera de los ciudadanos para acceder a los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se implementan medidas para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la atención al público?	1	1	1	1	
Capacidad de	Tiempo de respuesta rápido a	¿Con qué frecuencia se establecen metas y objetivos	1	1	1	1	-

respuesta	consultas.	específicos para mejorar los tiempos de respuesta a consultas y quejas?					-
		¿Con qué frecuencia se realizan encuestas de satisfacción para evaluar la rapidez y eficacia de las respuestas a las consultas ciudadanas?	1	1	1	1	
	Flexibilidad para adaptarse a necesidades cambiantes.	¿Con qué frecuencia se realizan encuestas o estudios de mercado para identificar las necesidades emergentes de la comunidad?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se ajustan los servicios municipales en función de los cambios en las demandas y preferencias de la comunidad?	1	1	1	1	
	Canales de comunicación eficaces disponibles.	¿Con qué frecuencia se evalúa la accesibilidad y efectividad de los canales de comunicación municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se implementan nuevas tecnologías o plataformas para mejorar la comunicación con los ciudadanos?	1	1	1	1	
Empatía	Trato respetuoso y amable hacia ciudadanos.	¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones sobre servicio al cliente y comunicación efectiva para el personal municipal?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se reconocen y premian comportamientos ejemplares de trato al cliente por parte del personal municipal?	1	1	1	1	
	Escucha activa y comprensión de preocupaciones.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo reuniones o foros de participación ciudadana para recoger feedback y sugerencias?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se publican informes que detallen cómo se han abordado las preocupaciones y sugerencias?	1	1	1	1	

		de la comunidad?				
	Acciones para mejorar calidad de vida.	¿Con qué frecuencia se realizan proyectos o programas destinados a mejorar aspectos clave de la calidad de vida en la comunidad?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia se evalúa el impacto de las iniciativas municipales en la calidad de vida de los ciudadanos y se ajustan en consecuencia?	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad del servicio público
Objetivo del instrumento	Medir la variable calidad del servicio público
Nombres y apellidos del experto	Julio Cesar Quispe Ramirez
Documento de identidad	44390115
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión publica
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Intercultural de Quillabamba
Cargo	Jefe de Unidad de Presupuesto
Número telefónico	956333606
Firma	  Dr. Julio Cesar Quispe Ramirez JEFE DE LA UNIDAD DE PRESUPUESTO
Fecha	06-05-2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de calidad del servicio público que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad del servicio público


Definición de la variable: Entendida como la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, se desglosa en varias dimensiones interrelacionadas que abordan diferentes aspectos de la experiencia del usuario.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos y promesas.	¿Con qué frecuencia se evalúa la satisfacción de los ciudadanos con respecto al cumplimiento de los compromisos municipales?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se publican informes de transparencia que detallen el cumplimiento de los compromisos municipales?	1	1	1	1	
	Recursos disponibles para servicio confiable.	¿Con qué frecuencia se evalúa la suficiencia y disponibilidad de recursos financieros para mantener los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se llevan a cabo inversiones en infraestructura y tecnología para mejorar la prestación de servicios municipales?	1	1	1	1	
	Rapidez y eficiencia en atención.	¿Con qué frecuencia se monitorea el tiempo de espera de los ciudadanos para acceder a los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se implementan medidas para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la atención al público?	1	1	1	1	
Capacidad de	Tiempo de respuesta rápido a	¿Con qué frecuencia se establecen metas y objetivos	1	1	1	1	-

respuesta	consultas.	específicos para mejorar los tiempos de respuesta a consultas y quejas?					-
		¿Con qué frecuencia se realizan encuestas de satisfacción para evaluar la rapidez y eficacia de las respuestas a las consultas ciudadanas?	1	1	1	1	
	Flexibilidad para adaptarse a necesidades cambiantes.	¿Con qué frecuencia se realizan encuestas o estudios de mercado para identificar las necesidades emergentes de la comunidad?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se ajustan los servicios municipales en función de los cambios en las demandas y preferencias de la comunidad?	1	1	1	1	
	Canales de comunicación eficaces disponibles.	¿Con qué frecuencia se evalúa la accesibilidad y efectividad de los canales de comunicación municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se implementan nuevas tecnologías o plataformas para mejorar la comunicación con los ciudadanos?	1	1	1	1	
Empatía	Trato respetuoso y amable hacia ciudadanos.	¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones sobre servicio al cliente y comunicación efectiva para el personal municipal?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se reconocen y premian comportamientos ejemplares de trato al cliente por parte del personal municipal?	1	1	1	1	
	Escucha activa y comprensión de preocupaciones.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo reuniones o foros de participación ciudadana para recoger feedback y sugerencias?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se publican informes que detallen cómo se han abordado las preocupaciones y sugerencias?	1	1	1	1	

		de la comunidad?				
	Acciones para mejorar calidad de vida.	¿Con qué frecuencia se realizan proyectos o programas destinados a mejorar aspectos clave de la calidad de vida en la comunidad?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia se evalúa el impacto de las iniciativas municipales en la calidad de vida de los ciudadanos y se ajustan en consecuencia?	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad del servicio público
Objetivo del instrumento	Medir la variable calidad del servicio público
Nombres y apellidos del experto	Wilson Baca Caballero
Documento de identidad	23946303
Años de experiencia en el área	Tres años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional San Antonio Abad
Cargo	Docente
Número telefónico	974682012
Firma	 Mgt. Wilson Baca Caballero C.P.C: MAT N°93-6947
Fecha	06-05-2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de calidad del servicio público que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad del servicio público

Definición de la variable: Entendida como la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, se desglosa en varias dimensiones interrelacionadas que abordan diferentes aspectos de la experiencia del usuario.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos y promesas.	¿Con qué frecuencia se evalúa la satisfacción de los ciudadanos con respecto al cumplimiento de los compromisos municipales?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se publican informes de transparencia que detallen el cumplimiento de los compromisos municipales?	1	1	1	1	
	Recursos disponibles para servicio confiable.	¿Con qué frecuencia se evalúa la suficiencia y disponibilidad de recursos financieros para mantener los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se llevan a cabo inversiones en infraestructura y tecnología para mejorar la prestación de servicios municipales?	1	1	1	1	
	Rapidez y eficiencia en atención.	¿Con qué frecuencia se monitorea el tiempo de espera de los ciudadanos para acceder a los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se implementan medidas para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la atención al público?	1	1	1	1	
Capacidad de	Tiempo de respuesta rápido a	¿Con qué frecuencia se establecen metas y objetivos	1	1	1	1	-

respuesta	consultas.	específicos para mejorar los tiempos de respuesta a consultas y quejas?					-
		¿Con qué frecuencia se realizan encuestas de satisfacción para evaluar la rapidez y eficacia de las respuestas a las consultas ciudadanas?	1	1	1	1	
	Flexibilidad para adaptarse a necesidades cambiantes.	¿Con qué frecuencia se realizan encuestas o estudios de mercado para identificar las necesidades emergentes de la comunidad?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se ajustan los servicios municipales en función de los cambios en las demandas y preferencias de la comunidad?	1	1	1	1	
	Canales de comunicación eficaces disponibles.	¿Con qué frecuencia se evalúa la accesibilidad y efectividad de los canales de comunicación municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se implementan nuevas tecnologías o plataformas para mejorar la comunicación con los ciudadanos?	1	1	1	1	
Empatía	Trato respetuoso y amable hacia ciudadanos.	¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones sobre servicio al cliente y comunicación efectiva para el personal municipal?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia se reconocen y premian comportamientos ejemplares de trato al cliente por parte del personal municipal?	1	1	1	1	
	Escucha activa y comprensión de preocupaciones.	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo reuniones o foros de participación ciudadana para recoger feedback y sugerencias?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se publican informes que detallen cómo se han abordado las preocupaciones y sugerencias?	1	1	1	1	

		de la comunidad?				
	Acciones para mejorar calidad de vida.	¿Con qué frecuencia se realizan proyectos o programas destinados a mejorar aspectos clave de la calidad de vida en la comunidad?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia se evalúa el impacto de las iniciativas municipales en la calidad de vida de los ciudadanos y se ajustan en consecuencia?	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad del servicio público
Objetivo del instrumento	Medir la variable calidad del servicio público
Nombres y apellidos del experto	Salinova Carrasco Huamán
Documento de identidad	40539433
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Continental
Cargo	Docente DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Número telefónico	987101509
Firma	
Fecha	06-05-2024


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
QUISPE RAMIREZ, JULIO CESAR DNI 44390115	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 08/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
QUISPE RAMIREZ, JULIO CESAR DNI 44390115	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 14/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
QUISPE RAMIREZ, JULIO CESAR DNI 44390115	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 18/06/18 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 08/01/2014 Fecha egreso: 30/03/2016	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
QUISPE RAMIREZ, JULIO CESAR DNI 44390115	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 16/08/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/05/2019 Fecha egreso: 10/05/2021	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>


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
CARRASCO HUAMAN, SALINOVA DNI 40539433	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 15/02/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
CARRASCO HUAMAN, SALINOVA DNI 40539433	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 29/12/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
CARRASCO HUAMAN, SALINOVA DNI 40539433	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/03/2013 Fecha egreso: 30/04/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CARRASCO HUAMAN, SALINOVA DNI 40539433	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BACA CABALLERO, WILSON DNI 23946303	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 13/03/09 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
BACA CABALLERO, WILSON DNI 23946303	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 21/10/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2009 Fecha egreso: 03/08/2021	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
BACA CABALLERO, WILSON DNI 23946303	MAESTRO EN CIENCIAS: EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 23/09/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2011 Fecha egreso: 11/06/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
BACA CABALLERO, WILSON DNI 23946303	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 14/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 5. Resultados del análisis de consistencia interna

En la confiabilidad se utilizó Alfa de Cronbach:

Para el instrumento 1 se tiene:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	24

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	2,78	0,94	18
P2	2,89	1,02	18
P3	2,83	0,92	18
P4	2,83	0,92	18
P5	2,72	0,96	18
P6	2,94	1,06	18
P7	2,94	0,73	18
P8	2,78	0,88	18
P9	2,89	0,83	18
P10	2,78	0,88	18
P11	2,78	0,73	18
P12	2,89	0,83	18
P13	2,56	0,92	18
P14	2,61	0,92	18
P15	2,56	1,15	18
P16	2,61	1,04	18
P17	2,50	0,99	18
P18	2,89	0,96	18
P19	2,39	1,04	18
P20	2,50	0,71	18
P21	2,78	0,81	18
P22	2,83	0,79	18
P23	2,67	0,84	18
P24	2,89	0,76	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	63,06	208,41	0,64	0,95
P2	62,94	207,47	0,62	0,95
P3	63,00	207,53	0,69	0,95
P4	63,00	207,06	0,71	0,95
P5	63,11	206,22	0,71	0,95
P6	62,89	207,75	0,59	0,95
P7	62,89	212,34	0,66	0,95
P8	63,06	210,53	0,61	0,95
P9	62,94	210,29	0,65	0,95
P10	63,06	213,00	0,51	0,95
P11	63,06	216,29	0,46	0,95
P12	62,94	208,29	0,74	0,95
P13	63,28	218,80	0,26	0,96
P14	63,22	206,18	0,75	0,95
P15	63,28	202,57	0,70	0,95
P16	63,22	201,95	0,80	0,95
P17	63,33	202,82	0,82	0,95
P18	62,94	204,88	0,76	0,95
P19	63,44	202,85	0,77	0,95
P20	63,33	212,12	0,69	0,95
P21	63,06	211,58	0,62	0,95
P22	63,00	212,35	0,60	0,95
P23	63,17	208,97	0,70	0,95
P24	62,94	207,70	0,84	0,95

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
65,83	226,73	15,05	24

Para el instrumento 2:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	2,56	0,51	18
P2	2,61	0,92	18
P3	2,83	1,15	18
P4	2,94	0,87	18
P5	2,78	0,65	18
P6	2,44	0,98	18
P7	2,44	1,10	18
P8	2,17	0,71	18
P9	2,17	0,99	18
P10	2,44	0,78	18
P11	2,50	0,92	18
P12	2,44	1,04	18
P13	2,33	1,08	18
P14	2,28	0,75	18
P15	2,56	0,70	18
P16	2,50	0,92	18
P17	2,61	0,92	18
P18	2,78	0,81	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	42,83	136,85	0,60	0,95
P2	42,78	133,24	0,48	0,95
P3	42,56	128,26	0,56	0,95
P4	42,44	130,73	0,64	0,95
P5	42,61	134,37	0,63	0,95
P6	42,94	125,82	0,79	0,95
P7	42,94	121,00	0,91	0,95
P8	43,22	135,01	0,53	0,95
P9	43,22	126,18	0,77	0,95
P10	42,94	130,41	0,74	0,95
P11	42,89	125,40	0,87	0,95
P12	42,94	125,82	0,74	0,95
P13	43,06	123,58	0,81	0,95
P14	43,11	130,22	0,78	0,95
P15	42,83	134,03	0,60	0,95
P16	42,89	125,28	0,88	0,95
P17	42,78	126,18	0,84	0,95
P18	42,61	130,02	0,74	0,95

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
45,38	144,25	12,01	18

Base de datos de cuestionario 1, con 24 ítems

N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N11	N12	N13	N14	N15	N16	N17	N18	N19	N20	N21	N22	N23	N24
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	3	4	3	4	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	3
2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	2	4	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2
2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	3	3
2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	4	3	2	3	3	3
2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3
2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3
3	3	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2
2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	3	4	3	4	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	3
2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	2	4	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2
2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	3	3
2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	4	3	2	3	3	3	3

Base de datos de cuestionario 2:

N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N11	N12	N13	N14	N15	N16	N17	N18
2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	4	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3
3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3
3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
2	4	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2
3	3	5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2
3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3
3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4
2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4

Anexo 6. Consentimiento o asentamiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024.

Investigadora: Baca Ramos, Felicia

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa académico de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Esta investigación impactará de forma positiva porque aporta información sobre la relación de las variables de estudio como son la Gestión administrativa y calidad del servicio público en trabajadores de la institución, que pueden servir de base para otras investigaciones futuras, tomando en cuenta conceptos de investigadores a nivel mundial en estas variables.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en las instalaciones de la institución. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Baca Ramos, Felicia, email: bbacara@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor Villa Santillán María Silvia, email: mvillas@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma:

Anexo 7. Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio Felicia Baca Ramos Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024 /100 76 de 378

Resumen de coincidencias 15 %

Se están viendo fuentes estándar Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Ítem	Detalle	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	3 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	thelblf.com Fuente de Internet	1 %
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
6	prezi.com Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8	repositorio.upm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	library.co Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 32 Número de palabras: 9832 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:
Baca Ramos, Felicia (orcid.org/0009-5006-9428-2942)

ASESORES:
Mg. Vika Santillán, María Silvia (orcid.org/0000-2903-1871-2345)
Mg. Conteras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-5003-3186-3052)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ
2024

Anexo 8. Análisis complementario

Para hallar el tamaño de la muestra se tuvo que aplicar la formula siguiente:

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

Dónde:

n = 80 muestra

Z = 1.96 confianza al 95%,

p = 0.5

q = 0.5

N = 100 población

E = 0.05 error.

Anexo 9. Otras evidencias

Base de datos del cuestionario 1, con 80 trabajadores de la municipalidad y 24 ítems.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Traba.1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Traba.2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2
Traba.3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3
Traba.4	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2
Traba.5	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2
Traba.6	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
Traba.7	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2
Traba.8	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
Traba.9	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2
Traba.10	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3
Traba.11	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
Traba.12	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2
Traba.13	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3
Traba.14	4	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
Traba.15	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Traba.16	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
Traba.17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Traba.18	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2
Traba.19	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3
Traba.20	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3
Traba.21	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
Traba.22	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
Traba.23	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Traba.24	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
Traba.25	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
Traba.26	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
Traba.27	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2

Traba.59	1	1	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	1	4	2	1	3	3
Traba.60	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2
Traba.61	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
Traba.62	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3
Traba.63	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3
Traba.64	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	2	3	2	4	2	2	3	3
Traba.65	1	1	1	1	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	4	3	1	4	2	3	2	3	3	3
Traba.66	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1	1	3	3
Traba.67	1	1	1	1	1	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	3	3
Traba.68	1	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	1	1	4	3	3	4	1	4	2	2	3	3
Traba.69	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	4	3	1	4	1	4	1	3	4	4
Traba.70	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	1	4	3	1	4	1	4	2	2	3	3
Traba.71	2	2	2	2	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3
Traba.72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Traba.73	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	1	1	3	3	2	4	2	3	3	1	1	3
Traba.74	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3
Traba.75	2	2	2	2	5	5	4	2	2	2	2	2	1	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3
Traba.76	1	1	1	1	4	4	4	1	1	4	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Traba.77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Traba.78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	3
Traba.79	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	1	1	4	2	1	1	3	3	2	2	3	3
Traba.80	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3

Traba.57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Traba.58	1	1	4	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3
Traba.59	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3
Traba.60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Traba.61	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4
Traba.62	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
Traba.63	2	2	4	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4
Traba.64	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3
Traba.65	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2
Traba.66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3
Traba.67	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	4	2
Traba.68	3	2	4	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	4	3
Traba.69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	3
Traba.70	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3
Traba.71	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	3
Traba.72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3
Traba.73	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3
Traba.74	1	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3
Traba.75	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	3
Traba.76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3
Traba.77	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	5	3
Traba.78	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	5	3
Traba.79	3	3	4	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	2	5	3
Traba.80	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	3
