



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial,
2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Sanchez Miranda, Deanelli Del Rocio (orcid.org/0000-0003-2952-4222)

ASESORES:

Dr. Alvarez Torres, Moises Freddy (orcid.org/0000-0002-2268-4082)

Mg. Cubas Vargas, Jose Manuel (orcid.org/0000-0003-4056-2203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, por ser fuente, pilar y fuerza inagotable de inspiración.

Agradecimiento

A Dios por guiar mi camino y regalarme la dicha de tener a mis padres con salud.

Al personal administrativo de una Municipalidad Provincial por ser partícipes de la realización del presente trabajo y coadyuvar a la culminación del mismo.

A mis docentes de la Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, por compartir su experiencia y conocimiento.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una Municipalidad Provincial, 2022", cuyo autor es SANCHEZ MIRANDA DEANELLI DEL ROCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY DNI: 17609827 ORCID: 0000-0002-2268-4082	Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 07- 08-2023 14:10:27

Código documento Trilce: TRI - 0616596





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SANCHEZ MIRANDA DEANELLI DEL ROCIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una Municipalidad Provincial, 2022", 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
DEANELLI DEL ROCIO SANCHEZ MIRANDA DNI: 76937867 ORCID: 0000-0003-2952-4222	Firmado electrónicamente por: DSANCHEZMI el 24- 07-2023 14:55:35

Código documento Trilce: TRI - 0616595

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
4.1. Resultados de variables de estudio	16
4.2. Prueba de normalidad	20
4.3. Prueba de hipótesis	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Valor porcentual de la variable 1.....	16
Tabla 2: Valor porcentual de las dimensiones de la variable 1.....	17
Tabla 3: Valor porcentual de la variable 2.....	18
Tabla 4: Valor porcentual de las dimensiones de la variable 2.....	19
Tabla 5: Prueba de normalidad.....	20
Tabla 6: Prueba de hipótesis.....	21
Tabla 7: Influencia entre la planificación y la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid-19 en una Municipalidad Provincial, 2022.....	22
Tabla 8: Influencia entre la organización y la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid-19 en una Municipalidad Provincial, 2022.....	23
Tabla 9: Influencia entre la dirección y la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid-19 en una Municipalidad Provincial, 2022.....	24
Tabla 10: Influencia entre el control y la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid-19 en una Municipalidad Provincial, 2022.....	25

Índice de figuras

Figura 1: Diseño correlacional no experimental.....	11
Figura 2: Valor porcentual de la variable 1.....	16
Figura 3: Valor porcentual de las dimensiones de la variable 1.....	17
Figura 4: Valor porcentual de la variable 2.....	18
Figura 5: Valor porcentual de las dimensiones de la variable 2.....	19

Resumen

Se precisa que la investigación tuvo como objetivo general analizar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022. Fue del tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño de tipo no experimental – transversal. El escenario de estudio fue una municipalidad provincial y los participantes fueron cincuenta trabajadores administrativos. Se emplearon como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario y, estando a los resultados obtenido de la aplicación de dicho instrumento, podemos señalar: existe una correlación altamente significativa entre planificación y calidad del servicio ($r = 0.989$, $p < 0.001$); organización y calidad del servicio ($r = 0.990$, $p < 0.001$); dirección y calidad del servicio ($r = 0.976$, $p < 0.001$) y, control y calidad del servicio ($r = 0.987$, $p < 0.001$), por tanto, se concluye que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, municipalidad provincial.

ABSTRACT

It is specified that the general objective of the research was to analyze how administrative management influences the quality of service to the citizen during Covid - 19 in a Provincial Municipality, 2022. It was of the descriptive type, quantitative approach and non-experimental - cross-sectional design. The study setting was a provincial municipality and the participants were fifty administrative workers. The interview and the questionnaire were used as the technique.

That, from the application of the aforementioned instrument, we can point out: (i) there is a highly significant correlation ($r = 0.989$, $p < 0.001$) between planning and service quality; (ii) there is a highly significant correlation ($r = 0.990$, $p < 0.001$) between the organization and the quality of the service (iii) there is a highly significant correlation ($r = 0.976$, $p < 0.001$) between the management and the quality of the service and (iv) there is a highly significant correlation ($r = 0.987$, $p < 0.001$) between control and service quality, therefore, it is concluded that administrative management influences service quality during Covid - 19 in a Municipality. County, 2022.

Keywords: Administrative management, quality of service, provincial municipality.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa durante la Covid-19 en una municipalidad provincial se ha debilitado, toda vez que no ha existido una correcta planeación, organización, control y dirección de las diferentes áreas administrativas. Lo antes afirmado se vio reflejado ante la no evaluación del personal administrativo, trayendo consigo actos de irregularidad e ineficiencia, cuyo efecto ha incidido directamente en el servicio que se brinda al ciudadano, siendo estos los afectados. Además, ante las medidas impuestas por el Estado, entre ellas el trabajo remoto, la entidad edilicia no adoptó mecanismos céleres orientados a brindar un eficaz servicio por lo contrario los trámites administrativos se vieron paralizados en gran medida ante esta coyuntura social; ante esta problemática, surge la necesidad de encontrar una solución o alternativa para contrarrestar este problema social, y de tal forma, contribuir con el desarrollo sostenible y brindar un servicio de calidad al ciudadano. En ese sentido, se pudo observar que la gestión administrativa se torna sustancial para que funcione una organización de manera óptima, pues consigue la coordinación de los esfuerzos y recursos necesarios para lograr la concretización de los objetivos que se hubiesen planteado. Dicho en otras palabras, desde un enfoque sistémico y racional, se busca maximizar la productividad, minimizar los costos y lograr resultados exitosos en el contexto institucional. El enfoque sistémico de la gestión administrativa destaca que estas dimensiones no pueden verse aisladamente, sino que se suscita una vinculación e influencia significativa. La concretización de los mencionados objetivos se realiza mediante la implementación coherente de acciones en todas las dimensiones, utilizando la planificación como guía, la organización como estructura, la dirección como liderazgo y el control como mecanismo de seguimiento y ajuste; punto de vista compartido por Gonzáles et al (2020), citando a Mendoza Briones (2017). Bajo esa línea, y al no haber sido ajenos a la coyuntura social de la Covid – 19 dado que hemos sido testigos directos de esta pandemia en la cual ha existido gran número de personas contagiadas con consecuencias letales, al respecto, la municipalidad provincial adoptó las acciones que consideró necesarias y pertinentes para contribuir con erradicar y disminuir el número de contagios, tal es así que gestionó los trámites

administrativos para proveer de balones de oxígeno a la población de dicha localidad así como logró la adquisición de una planta de oxígeno medicinal, sin embargo, pese a encontrarnos ante una situación lamentable en la que fue difícil adquirir tanto el oxígeno como los balones de oxígeno muchos de los operadores municipales velaron por sus intereses particulares conllevando de esta forma que la ayuda ni siquiera sea oportuna y es más no llegue a quién lo necesitaba, lo que evidenció que primaron intereses particulares sobre el bien común. Por otra parte, en el país, brindar un servicio de calidad no es una práctica común (Pride y Ferrel, 2018), ya que no se cumple en su integridad con la misión y objetivos planteados por las organizaciones. (Mendoza, 2017). En ese norte, surge la formulación del problema general siguiente: ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022?, plasmando como problemas específicos los siguientes: ¿De qué manera la planificación influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022?, ¿De qué manera la organización influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022?, ¿De qué manera la dirección influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022? y, ¿De qué manera el control influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022?. Ante ello, este trabajo de investigación se justifica desde los siguientes enfoques: la conveniencia del estudio, las irregularidades e ineficiencias en la gestión administrativa en la entidad edil, son ciertas, puesto que la ciudadanía tiene una percepción de cómo las entidades están manejándose administrativamente, y muchos son conscientes de los efectos negativos que esto puede tener en la calidad de los servicios brindados. En este orden de ideas, la presente investigación es útil por cuanto busca alternativas o soluciones para contrarrestar este problema social y, a su determinar si la mencionada gestión tiene influencia en la calidad de servicio que se brinda al ciudadano; la relevancia socio-económica, al existir un eficaz funcionamiento en la gestión administrativa conlleva a que la entidad edilicia cumpla con sus objetivos propuestos y metas, situación que el Estado premia reconociendo y recompensando a dichas entidades asignándoles mayor

presupuesto, los cuales serán destinados para beneficencia de la población, lo que además incide de manera positiva en el ciudadano al brindar un servicio de calidad; relevancia práctica, con esta investigación se identifica alternativas que servirán para elegir medidas y acciones cuya finalidad es coadyuvar a la mejora de su capacidad y eficiencia al momento de adoptar decisiones y en la disposición de recursos, lo que a su vez conduce a una mayor eficiencia, calidad en los servicios, uso adecuado de recursos y ser más transparentes al momento de gestionar; y, la relevancia teórica, lo antes expuesto, son hechos verídicos, lo cual nos motiva a realizar este trabajo de investigación ya que contribuiremos con el desarrollo del conocimiento de la materia a estudiar. La investigación, tiene como objetivo general lo siguiente: Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022; detallándose los objetivos específicos siguientes: i) Determinar de qué manera la planificación influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022, ii) Determinar de qué manera la organización influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022, iii) Determinar de qué manera la dirección influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022, y, iv) Determinar de qué manera el control influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022. En torno a lo antes indicado, la hipótesis general es la siguiente: La gestión administrativa influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022. Y, como hipótesis específicas tenemos: La planificación influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022; La organización influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022; La dirección influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022 y, El control influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes que se pudieron hallar para respaldar la investigación, está el estudio de Gómez (2021) que aborda la relación entre gestión administrativa y la calidad de asistencia de emergencia en un centro. Se pudo obtener que de todos los sujetos a quienes se encuestó, el 26,7% mostró estar totalmente de acuerdo con la gestión y la calidad de asistencia que los trabajadores proporcionan. Esta investigación exploratoria de tipo transversal, descriptivo y se basa en un enfoque cuantitativo y cualitativo, y utiliza técnicas como la encuesta Serqval, la entrevista y la observación. La población de estudio consta de 250 pacientes, y la muestra fue de 150; se precisa que es cuantitativo ya que se aplicó el método de medición para evaluar la calidad de atención. Seguido a ello, el estudio de Danvila y Sastre (2007), México, destaca lo vital de formar al personal en torno a la implementación de un sistema de calidad total. Los resultados indican que los esfuerzos de formación en variedades de formaciones, el tiempo que el trabajador emplea así como los recursos de índole económico tienen un mayor grado de influencia en la implementación exitosa de políticas de calidad total en las entidades estudiadas (73%). En el ámbito nacional, el trabajo de investigación realizado por Merino, Saenz y Silva (2016) se centra en conocer cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción del usuario del Municipio Comas, 2016. Este estudio surge como respuesta a la insatisfacción de los usuarios debido a la atención ineficiente proporcionada por el personal de la municipalidad, siendo la falta de capacitación del personal identificada como la causa principal. Asimismo, advierte según lo objetivo que la mencionada gestión sí tiene una influencia positiva para satisfacer al usuario del Municipio en estudio. Esto sugiere que una gestión administrativa eficiente, que incluye la capacitación adecuada del personal, impacta positivamente en satisfacer al usuario. Como otro antecedente nacional tenemos, Barrera y Ysuiza (2018), en su tesis referenciada se direccionó a conocer la medida en que se relacionan la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado a contribuyentes municipales, y para tal efecto, tomó en consideración las dimensiones de la gestión del proceso administrativo. Así las cosas, y a fin de corroborar la hipótesis planteada, empleó la técnica de encuesta, cuyos instrumentos fueron dos cuestionarios. Estando a los resultados obtenidos,

señaló que los trabajadores se muestran indiferentes ante la mencionada gestión y sus respectivas dimensiones, en consecuencia, la calidad de servicio no se está desarrollando de forma adecuada. Además, Santos y Yanccehuallpa (2019) en su tesis referenciada se direccionaron a conocer la vinculación entre gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en una Municipalidad, planteando como hipótesis que existe una relación positiva y significativa. A su vez, en virtud de las técnicas e instrumentos empleados, le ha permitido corroborar la hipótesis antes mencionada, por tanto, su conclusión estuvo orientada a que se ha determinado la relación positiva entre ambas variables. También, Vargas et al (2020) en su estudio referenciado trataron sobre las falencias en dicha Municipalidad para enfrentar la pandemia, siendo dicho estudio descriptivo y no experimental – transversal. Trabajó con los municipios alto andinos. En ese tenor, arribaron a la conclusión de que el no contar con estrategias, la inadecuada adopción de decisiones y el derroche de liderazgo local están afectando el bienestar social de la comunidad en análisis. Por último, Reaño (2021) en su tesis referenciada señala que la eficacia en la toma de decisiones municipales tiene que ver con la gestión administrativa municipal y este último influye en la satisfacción del usuario, para llegar a esa afirmación el autor ha utilizado la técnica de la encuesta lo cual además le ha permitido conocer que es lo que opinan los usuarios respecto del servicio que brindan los trabajadores de dicha entidad edil, quienes en su gran mayoría manifestaron que se sienten identificados con la entidad edil, empero, existe un pequeño grupo de encuestados que sostuvieron que aún falta por mejorar el trato en sus atenciones por parte de los funcionarios ediles; aunado a ello, este autor ha considerado recomendable monitorear periódicamente los procesos de atención al usuario y las áreas que se ven inmersas en prestar servicios, ello con el propósito de garantizar la mejora continua. Como teoría de la variable independiente, Gestión Administrativa, podemos mencionar a Chiavenato (2002), autor que es considerado importante en cuanto a esta variable dado que determina que la administración de una entidad tiene como sustento la efectividad que este realiza y ofrece, por tanto, su organización, metas, control y orientación hacia el correcto servicio asegura su éxito, buscando dar una solución a un conflicto social. Del mismo modo, según el artículo científico Pacheco, D. (2023), cita a Mendoza &

Moreira, 2021, quien define a la gestión administrativa como una serie de actividades de dirección de manera ordenada y consecutiva a las acciones realizadas en las organizaciones, siendo los altos funcionarios quienes tienen la obligación de llevar al éxito a la empresa ciñéndose a las dimensiones del proceso administrativo. La gestión administrativa es un crisol de funciones específicas, tareas y acciones vinculadas entre sí que logran facilitar y optimizar aquellos recursos de la organización, cuyo fin es el desarrollo y resultado organizacionales (Quiroz y Vega, 2020). Para, Mendoza Briones (2017) se trata del reflejo de acciones coherentes direccionadas a concretizar los objetivos al cumplir las actividades de los procesos administrativos, como son la planeación, organización, dirección y control. Según Lara (2017) es el conjunto de prácticas y conceptos los cuales están vinculados a cuatro funciones que deben seguir los encargados de las organizaciones; a fin de cumplir con los propósitos trazados en beneficio de la entidad y, además, de orientar políticas de desarrollo dentro de las mismas (Pacheco, Robles, & Ospino, 2018). Además, López (2016), lo define como el proceso de las dimensiones que se concretiza en la toma de decisiones cuyo sustento son los principios y métodos de administración. Y, Batet (2016), sostiene que la gestión administrativa es aquella habilidad en utilizar los recursos disponibles para el logro de metas de la entidad. Por ello, es preciso realizar un análisis sobre las dimensiones de la mencionada gestión, las mismas que desde la perspectiva de Torres (2018) serían: el planear, organizar, dirigir y controlar; dicha opinión también es compartida por Tubay Moreira et al., (2016), agregando este que los mismos orientan a una gestión eficiente. Chiavenato (2016), indica que las dimensiones de la gestión administrativas tomados en conjunto constituye el proceso administrativo, siendo este el eje de una organización. En ese marco, planeación, según Marcó, Loguzzo & Fedi (2016, p. 44-45), es el inicio del ciclo de la gestión administrativa dado que se establecen los elementos y criterios generales que servirán de guía lograr objetivos. Además, Ramírez y Ramírez (2016) consideran que planificación es un proceso indispensable; planificar se refiere a la formulación de metas a todo plazo, y la implementación de planes de acción efectivos y eficientes. La planificación constituye el primer eslabón en el desarrollo de la entidad. De allí, la organización incluye definir estructuras, procesos, funciones y

responsabilidades, además, crear métodos y aplicar técnicas para agilizar el trabajo. Asimismo, desde una perspectiva más humana, se la define como el crisol de individuos unidos con un mismo fin a través de la colaboración y el trabajo en equipo. Estas personas comparten valores y principios similares, lo que les permite establecer una base sólida para el funcionamiento conjunto y la consecución de metas establecidas. Una organización tiene que ser equilibrada a nivel de individuos, tecnología y sistemas para lograr los resultados deseados. Cada uno de estos elementos desempeña un papel crucial en el funcionamiento eficiente y efectivo de una organización. Las personas motivadas tienden a ser más productivas, creativas y comprometidas con su trabajo, lo que se traduce en un mejor desempeño y una mayor calidad en la entrega, ya sea de servicios o de productos (Sosa, 2014, p.79). Sumado a esto, la dirección es una fase fundamental en el funcionamiento organizacional, que no solo implica establecer planes y estructuras jerárquicas; sino impulsar a los empleados o terceros a alcanzar las metas y objetivos trazados, adaptándose a las circunstancias cambiantes y tomando decisiones adecuadas para garantizar el éxito de la organización (Don Hellriegel et al., 2009, p.10). Así las cosas, podemos inferir que “dirección” es una fase dinámica, puesto que tiene como finalidad el cumplimiento de los procedimientos planteados en líneas precedentes. (Peña, 2021, p.4.). En ese norte, se dirige el trabajo de las personas en forma conjunta en virtud de su experiencia para alcanzar un resultado óptimo (Botero,2017). Por último, en cuanto a control, Ibarra et al (2020) refiere que mediante esta dimensión se examinará y evaluará los resultados obtenidos, así como se identificará las posibles deficiencias que se haya obtenido con el fin de corregirlas y adoptar mecanismos de mejora continua para un fin determinado. Es más, se debe revisar los procesos administrativos para lograr el resultado esperado (Hernández, 2017). En esa línea, para el cumplimiento de metas planteadas por la empresa u organización, se plantea el ejercicio del control interno. En el sector público, la gestión en estudio está compuesta por las instituciones estatales quienes son responsables de la realización de actividades o servicios administrativos del estado. (Zamora et al.,2018). Es la fase encargada de verificar que los logros alcanzados sean eficaces y eficientes (Estrada, 2019). Como teoría de la calidad de servicio, según el autor Izquierdo (2021) define a

este como las acciones orientadas a satisfacer los deseos y necesidades de los usuarios en relación con un servicio específico. La calidad de servicio se basa en comprender las expectativas del cliente, y es fundamental para generar satisfacción, fidelidad y una reputación positiva para una organización. Oliver (1994), indica que es la comparación lo que espera el consumidor y el resultado percibido. De igual manera, Atao (2016), refiere que la disposición del servicio es la condición para lograr la superación de una organización. La empresa evalúa las funciones realizadas por cada miembro, ya que esto asegurará que el servicio sea eficiente y eficaz. Sumado a ello, Cardona (2018) considera que el usuario o cliente determinará su acción de compra y expresará si está satisfecho con el servicio prestado por la empresa. Es más, Putra y Putri (2019), señalan que la calidad de servicio garantiza a largo plazo el éxito empresarial y la lealtad del cliente; esto se evidenciará cuando el consumidor siente que sus necesidades son cubiertas por los servicios brindados, lo que generará que estos sean leales por cuanto están recibiendo lo que esperan o más allá de lo esperado. Que, Caicay (2017) destaca el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al. (1988) como el de mayor representación para lograr la evaluación de la calidad del servicio. Según este modelo, los clientes evalúan la calidad del servicio al comparar sus expectativas con lo que perciben (p. 28). De igual forma, Duque, E (2005), considera que el instrumento el cual permite cuantificar la calidad de servicio es SERVQUAL, está basado en la diferencia entre lo que espera el cliente y lo de verdad percibe; Juárez y Núñez (2018) determinan tres componentes que concurren en la calidad del servicio: el servicio, el ambiente del servicio y el servicio entregado. En ese tenor, y estando al modelo SERVQUAL, se pretende perfeccionar la calidad de servicio teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: (i) Consideraciones tangibles, el concepto mencionado por Tabuyo et al. (2019) se refiere a los recursos tangibles en el contexto de los servicios. Estos recursos son representaciones físicas del servicio y pueden ser cuantificados y medidos tanto por el cliente como por el proveedor del servicio. De acuerdo a Vargas y Aldana (2016), esta dimensión hace referencia a la apariencia física que el cliente percibe en la institución; (ii) Confianza, está referido a la capacidad de la empresa o el personal para cumplir con las promesas, ofrecer el servicio de manera precisa y consistente, y resolver

los eventos o problemas que puedan surgir. Implica contar con competencia personal, sistemas de control de calidad y habilidades de resolución de problemas para garantizar la entregable confiable del servicio. La confianza de una empresa se construye con el tiempo y la experiencia. A medida que una empresa interactúa con sus clientes y cumple consistentemente con sus expectativas, se establece una base de confianza. A través de ensayos y errores, la empresa aprende cómo brindar un servicio cada vez más preciso y como satisfacer efectivamente los requerimientos de su clientela (Jhamb, 2017); (iii) Satisfacción laboral, está orientada en dar asistencia personalizada y de forma asertiva al usuario, el cual a su vez se procura se realice en la brevedad posible (Demuner et al, 2018, p. 67); (iv) Responsabilidad, Tuncer (2021) destaca que los clientes tienden a frecuentar aquellos establecimientos en los que tienen mayor confianza en los procesos realizados. Esta confianza se construye a través de la demostración de calidad y cumplimiento en la entrega del servicio. Como resultado, los clientes pueden volverse fieles a esos establecimientos. Además, Fonseca (2014) menciona que la responsabilidad empresarial en la generación de servicios de calidad no solo impacta en la satisfacción de los clientes, sino que también tiene un efecto positivo en la sociedad al reducir las necesidades y exigencias insatisfechas; y, (v) Empatía, esta dimensión hace referencia a quienes colaboran la posean para poder brindar una óptima atención a su clientela y adoptar decisiones justas en la entidad (Calle y Montenegro, 2020). La empatía se origina como un tipo de consuelo psíquico ya que ayuda a exteriorizar las conductas sociales, así como aliviar estados de estrés. Se encuentra conformado por tres componentes que son: afectivo, cognitivo y el comportamiento. Una persona que es empática es generosa, compasiva y tiende a relacionarse mejor con sus pares, es más, hacer uso de recursos para resolver conflictos (Fernández & Araujo, 2020). Por último, la empatía es una capacidad emocional innata que puede generar un rol positivo en la calidad en el servicio. De otro lado, Terán, Gonzales, Ramírez y Palomino (2021) como Villalva (2013) destacan la utilidad y popularidad de los modelos SERVQUAL como instrumentos para evaluar la calidad del servicio. Bajo esa línea, podemos señalar que en el Perú se ha considerado mejorar la calidad del servicio al ciudadano como una acción principal que engloba las estrategias de

modernización de la gestión del Estado. (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2023).

Por otro lado, también resulta pertinente para la presente investigación ahondar sobre la COVID-19 en una municipalidad provincial; al respecto, tenemos que el 05/03/2020 fue reportado y confirmado el primer caso de covid en nuestro país, el cual se propagó y ocasionó una crisis sanitaria mundial. Ante este suceso, el Estado promulgó el D.S N°008-2020-SA el cual declaró la emergencia sanitaria nacional por un plazo de 90 días, estableciéndose medidas para prevenir y controlar la situación, entre ellas evitar actividades presenciales en espacios cerrados, emergencia prolongada hasta el mes de agosto del 2022. El aislamiento impuesto tuvo un impacto negativo en la gestión de una municipalidad provincial por cuanto la atención no cumplía con los estándares mínimos a fin de brindar una buena calidad de servicio al usuario, máxime si los trabajadores de esta entidad prestaron sus servicios virtualmente. La atención brindada por la municipalidad provincial en el 2020 fue casi nula, pues los trabajadores laboraron remotamente, siendo recién en el tercer mes de 2021 que se suscitó la reincorporación a las actividades presenciales, sin embargo, la atención a los usuarios fue restringida y para tal efecto, también debían cumplir con las disposiciones emitidas por el Gobierno, esto es, uso de mascarilla, distanciamiento, entre otras; en el año 2022 la atención al usuario se empezó a realizar con mayor fluidez, toda vez que disminuyó el número de contagios y es más, se estaban dejando sin efecto algunas disposiciones que el gobierno emitió. En ese sentido, la emergencia sanitaria ha debilitado los servicios brindados en la municipalidad provincial ocasionando que la ciudadanía no obtengan una respuesta célere sobre sus trámites administrativos, generando de esta forma el descontento en la población (Jarama & Vásquez, 2019). Respecto a la base legal sobre la variable independiente, gestión administrativa, se considera la Ley N° 27972 y, el TUO de la Ley N° 27444. Respecto a la base legal sobre la variable dependiente se considera a la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP por medio de la cual se probó la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación:

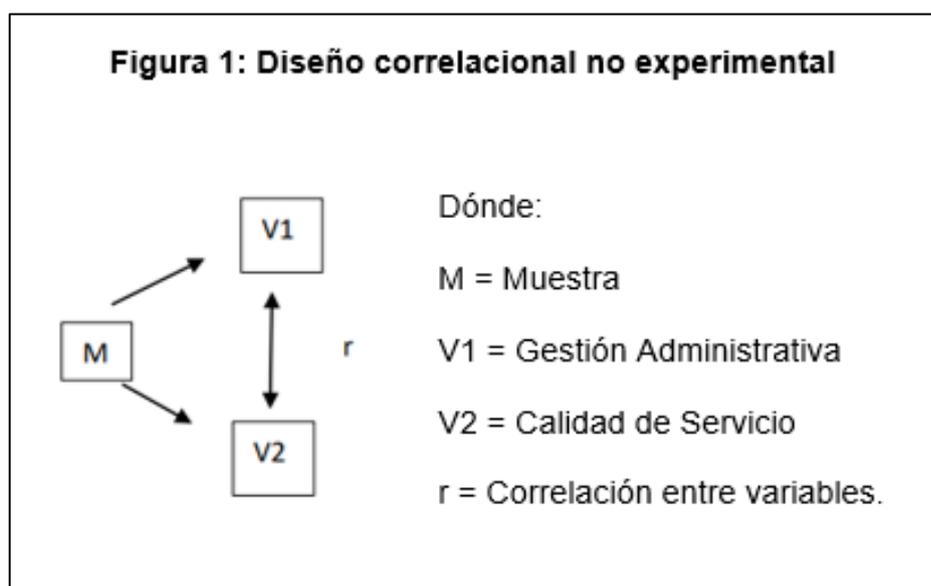
El estudio fue del tipo aplicada, tal como señala Sánchez y Reyes, se direcciona a poder aplicar conocimientos de manera directa a los problemas y respectivas consecuencias que se hayan detectado (p. 44). En resumidas es aplicada por cuanto se pretende resolver un problema de la vida real que en específico es lo que ha sido materia de esta investigación.

Así también, Carrasco (2017, p.43) advierte que esta clase de estudios se orienta a fines definidos y que son prácticos, es decir, para lograr cambios en cierta parte de la realidad (p. 43).

En esa misma línea, se rigió un método cuantitativo, ya que se requirieron fórmulas estadísticas y reglas porcentuales (Hernández et al.,2018).

3.1.2. Diseño de Investigación:

En la investigación se emplea el diseño correlacional no experimental, toda vez que se manipularon las variables, sino únicamente está limitado a observar los eventos que ocurren en el entorno, esto es, se observa, analiza y documenta la información pertinente. Así tenemos, el esquema siguiente:



3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:** Desde la perspectiva de Mendoza (2017), es aquel proceso sistemático y vital, que se orienta por acciones coherentes revestidas de lógica y coherencia para concretizar objetivos y metas de la organización; siendo dichas acciones la planeación, organización, dirección y control.
- **Definición operacional:** Chiavenato (2016) refiere que el eje de una organización es: planear, organizar, dirigir y controlar, siendo estos lo que orientaran a una gestión eficiente. Se hizo la medición de la variable mediante cuestionario de 15 ítems con alternativas de escala de Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).
- **Indicadores:** Las dimensiones se manifestaron en el manejo de documentos de gestión, diseñar estrategias, organización, aplicación de sistemas de autoevaluación entre otros.
- **Escala de Medición:** La medición es escala de intervalo.

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

- **Definición conceptual:** Barrera y Ysuiza (2018) señala que esta variable implica que las organizaciones sean coherentes y concordantes con lo requerido por la clientela (realidad y percepción); se trata entonces de la forma en que la clientela logra distinguir lo que se suscita fundamentándose en las representaciones del servicio.
- **Definición operacional:** Caicay (2017) destaca el modelo SERVQUAL para obtener la evaluación de la calidad del servicio, siendo este el de mayor transcendencia. La medición de esta variable se dio mediante el cuestionario de 20 ítems con alternativas de escala de Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).
- **Indicadores:** Se manifiestan en los recursos materiales, así como en la actitud y aptitud en el entorno laboral.
- **Escala de medición:** La medición es escala de intervalo.

Lo expresado en los párrafos precedentes se muestran en los tres primeros anexos del informe, los mismos que se están adjuntando.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población: Se tomó en consideración a 80 empleados comprendido entre trabajadores nombrados y contratados de una municipalidad provincial.

- **Criterios de inclusión:** En cuanto a este extremo se ha considerado a 80 empleados comprendido entre trabajadores nombrados y contratados de una municipalidad provincial.
- **Criterios de exclusión:** En cuanto a este extremo no se ha excluido a ningún empleado de la municipalidad provincial.

3.3.2. Muestra: Al respecto, se alude a Hernández et al. (2018) quienes señalan que se trata de aquella serie de individuos u objetos que se escogieron de acuerdo a criterios de índole científicos; pues éstos conforman el universo. En este caso, fue no probabilística, elegida a conveniencia del investigador; esto es, 50 empleados a quienes se encuestará.

3.3.3. Muestreo: Del mismo modo, para el muestreo, es pertinente citar a López y Fachelli (2015) quienes advierten que se trata de la elección de individuos de un sector para analizar los rasgos característicos del mismo; precisándose que se eligieron a empleados del área administrativa de la municipalidad.

3.3.4. Unidad de análisis: Está conformada por los empleados del área administrativa de una municipalidad provincial.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Desde la perspectiva de Hernández et al. (2018) se trata de procedimientos, que brindan una solución a los problemas detectados, las mismas que han sido escogidas teniendo en mente el tema que se está investigando y criterios de razonabilidad (p.29). Bajo ese panorama, se aplicaron técnicas para la recolección de la información que fuese trascendental y primordial para el tema materia de estudio:

Encuesta, mediante la cual pudo recabarse información útil de primera mano; es decir, la misma fue llenada por los empleados de la municipalidad provincial que se seleccionaron para que participasen del estudio.

Y, como instrumento se empleó el cuestionario, el mismo que según Carrasco (2006) contiene preguntas para cada ítem, y, el mismo se encuentra vinculado a las variables en estudio (p.318). El uso de un cuestionario permite recopilar información de manera estructura y obtener respuestas de los colaboradores que se consideran objetivas y fundamentadas. (Bernal, 2016).

Los cuestionarios fueron empleados para poder recolectar la información al realizar la encuesta; estuvo conformado por 15 y 20 preguntas respectivamente, los cuales de manera previa a su aplicación fueron evaluados por tres expertos con maestría en gestión pública (ver anexo 04).

3.5. Procedimientos

Primero se recopiló la información teórica y estudios más recientes acerca de nuestras variables de estudio con el propósito de realizar un marco teórico con datos actuales y, es más, seleccionar apropiadamente las técnicas e instrumentos antes referidos.

En ese sentido, al haber sido parte del personal administrativo de dicha municipalidad provincial, informé a los mismos sobre los alcances de esta investigación y procedí aplicar el cuestionario a los 50 participantes recopilándose los datos necesarios, para después analizarla a través del aplicativo SPSS versión 26, toda vez que proporciona una representación visual y cuantitativa de los resultados, lo que facilita la interpretación, la generación de conclusiones fundamentadas y la formulación de recomendaciones precisas e ilustrativas.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de verificar el correcto llenado de los cuestionarios, se codificaron las respuestas dadas por los individuos a quienes se encuestó en una hoja Excel. La codificación consiste en consignar códigos numéricos o etiquetas a las respuestas para sea más fácil el procesar y analizar los datos obtenidos, por ello se empleó programa estadístico SPSS ver. 26 para procesar estadísticamente (descriptivo e inferencial) dichos datos.

Según, Carrasco (2019) señala que el análisis descriptivo implica representar el espacio, el tiempo y el estado de una muestra con el objetivo de comprender la situación antes de un análisis inferencial, mientras que para este último permite conocer a través de fórmulas estadísticas respecto a las variables estudiadas, ya sea de forma inductiva o deductiva.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se fundamentó en principios que se encuentran contemplados en Código de Ética de la UCV, tales como:

La *confidencialidad*, puesto que la información obtenida a través del instrumento utilizado en el estudio debe ser tratada de manera exclusiva y puntual para los fines de la investigación. Esto significa que se debe proteger la identidad de los individuos, así como los datos, esto es, que la información no debe ser divulgada o utilizada de manera inapropiada o no autorizada.

Asimismo, precisamos que con los datos proporcionados se trabajó de manera anónima; y (ii) La *originalidad*, ya que se ha respetado la propiedad intelectual tal y como se advierte del contenido de esta investigación, puesto que se ha citado de conformidad a las normas APA, máxime si ha sido sometido al software de antiplagio - Turnitin.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de variables de estudio

Tabla 1

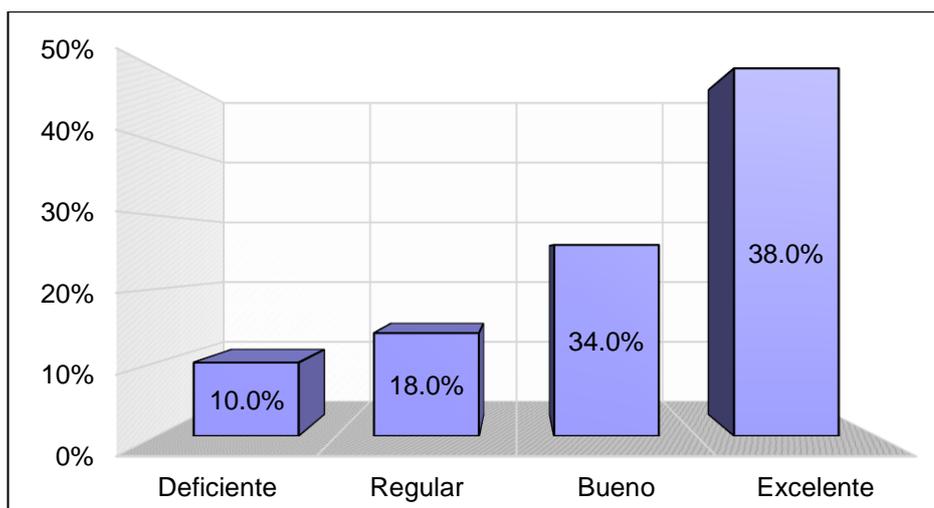
Valor porcentual de la VI

Categoría	F	%
Deficiente	5	10%
Regular	9	18%
Bueno	17	34%
Excelente	19	38%
Total	50	100.0%

Nota. *Elaboración propia*

Figura 2

Valor porcentual de la VI

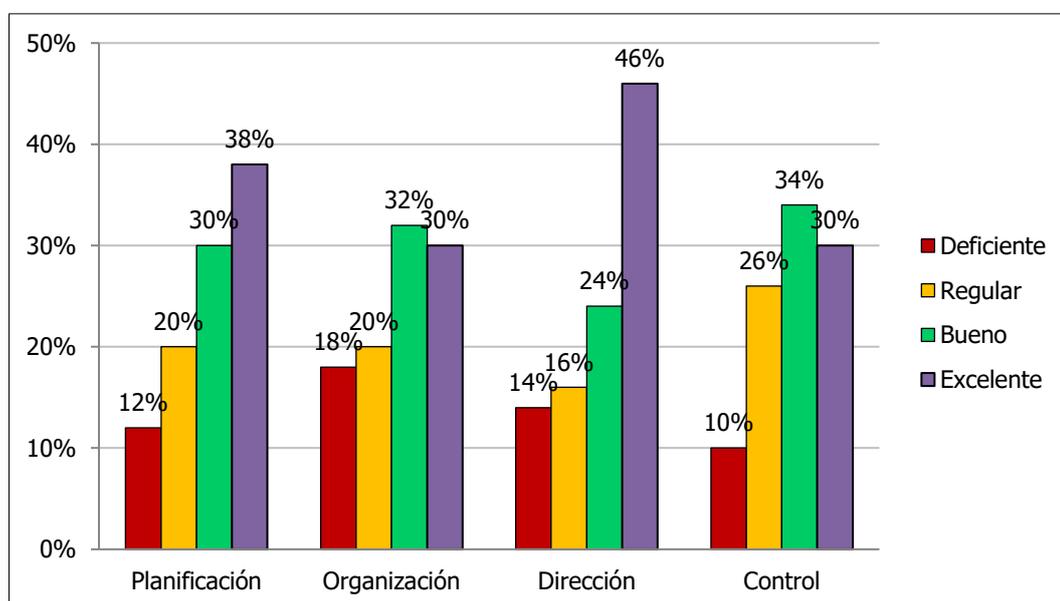


Nota. *Elaboración propia*

Se vislumbra las frecuencias por niveles de la variable independiente (VI) obtenidos de la encuesta a los empleados de una municipalidad provincial en el año 2022, donde de un total de 50 encuestados, el 10% consideró que existe un nivel deficiente, para la variable gestión administrativa, un 18% consideró que existe un nivel regular, un 34% consideró que existe un nivel bueno, y un total de 38% consideró que existe un nivel excelente.

Tabla 2*Valor porcentual de las dimensiones de la VI*

Dimensiones	Deficiente	f	Regular	F	Bueno	F	Excelente	F
Planificación	6	12%	10	20%	15	30%	19	38%
Organización	9	18%	10	20%	16	32%	15	30%
Dirección	7	14%	8	16%	12	24%	23	46%
Control	5	10%	13	26%	17	34%	15	30%

Nota. *Elaboración propia***Figura 3***Valor porcentual de las dimensiones de la VI*Nota. *Elaboración propia*

Al ejecutar la tabulación de Baremos para evaluar las dimensiones de esta variable pudo determinarse que el 38% de la muestra de estudio encuestada, evaluó a la dimensión planificación como excelente; el 32% evaluó a la dimensión organización como bueno; el 46% evaluó a la dimensión dirección como excelente; el 34% evaluó a la dimensión control como bueno; finalmente el 50% evaluó a la variable gestión administrativa como excelente.

Tabla 3

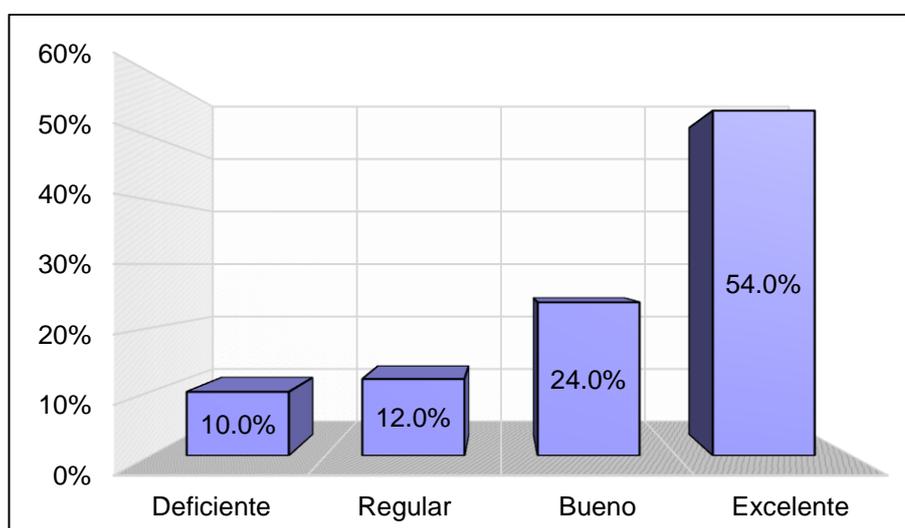
Valor porcentual de la VD

Categoría	F	%
Deficiente	5	10.0%
Regular	6	12.0%
Bueno	12	24.0%
Excelente	27	54.0%
Total	50	100.0%

Nota. *Elaboración propia*

Figura 4

Valor porcentual de la VD

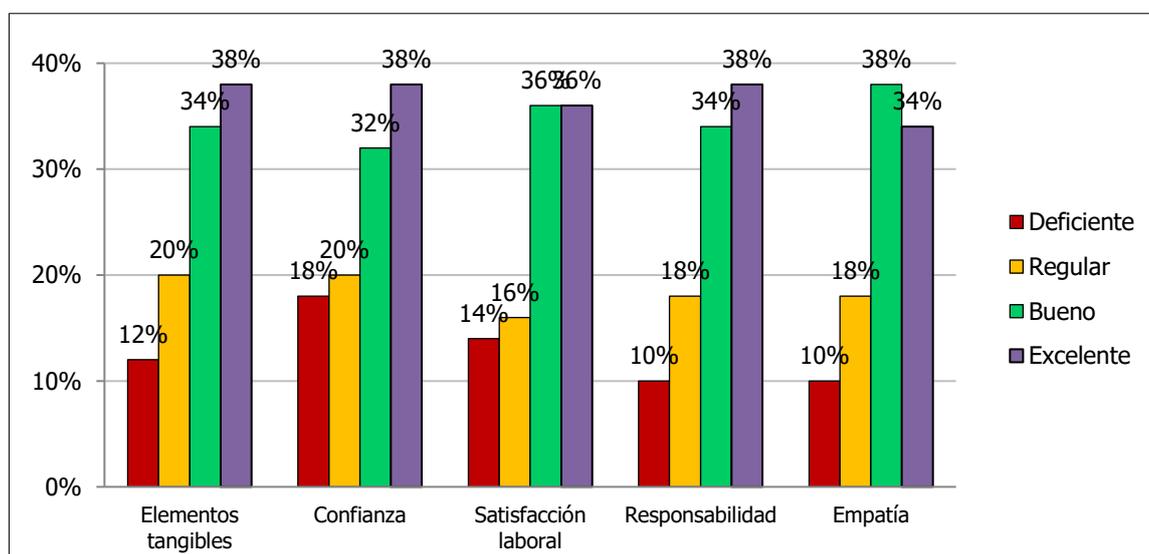


Nota. *Elaboración propia*

Se vislumbra las frecuencias por niveles de la variable dependiente obtenidos al encuestar a los empleados de una municipalidad provincial en el año 2022, donde de un total de 50 encuestados, el 10% consideró que existe un nivel deficiente de dicha variable, un 12% consideró que tiene un nivel regular, un 24% consideró que existe un nivel bueno, y un total de 54% consideró que existe un nivel excelente.

Tabla 1*Valor porcentual de las dimensiones de la variable 2*

Dimensiones	Deficiente	f	Regular	F	Bueno	f	Excelente	f
Elementos tangibles	5	12%	9	20%	17	34%	19	38%
Confianza	6	18%	9	20%	16	32%	19	38%
Satisfacción laboral	6	14%	8	16%	18	36%	18	36%
Responsabilidad	5	10%	9	18%	17	34%	19	38%
Empatía	5	10%	9	18%	19	38%	17	34%

*Nota. Elaboración propia***Figura 5***Valor porcentual de las dimensiones de la variable 2**Nota. Elaboración propia*

Al ejecutar la tabulación de Baremos para evaluar estas dimensiones se pudo determinar que el 38% de la muestra de estudio encuestada, evaluó a la dimensión elementos tangibles como excelente; el 38% evaluó a la dimensión confianza como excelente; el 36% evaluó a la dimensión satisfacción laboral como bueno; el 38% evaluó a la dimensión responsabilidad como excelente; el 38% evaluó a la dimensión empatía como bueno; finalmente el 54% evaluó a la variable como excelente.

4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 2

Prueba de normalidad

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,177	50	,000	,865	50	,000
Calidad de servicio	,174	50	,001	,855	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para determinar el tipo de distribución de datos a una muestra $n=50=50$, fue necesario utilizar la prueba de Shapiro-Wilk en el SPSS V.26, la misma que obtuvo una significancia de 0.00 para la VI, y 0.00 para la VD, al ser ambas menores que $p=0.05$, determinándose que los datos de ambas tenían una distribución no paramétrica, por lo que según, Hernández et al (2014) se debe emplear la prueba de correlación de Ro. Spearman para las correlaciones.

4.3. Prueba de Hipótesis

Tabla 3

Prueba de hipótesis

Variable	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Gestión administrativa	22,631	49	,000	57,58000	52,4670	62,6930
Calidad de servicio	23,429	49	,000	77,94000	71,2549	84,6251

Nota. Tabla obtenida del procesamiento en SPSS v.26

Tras procesar los valores de las mediciones de la variable 1 y la variable 2 en el SPSS v.26, tal como se puede observar en la tabla anterior, al determinar el p-valor obtenido ($p=0.00 < \alpha = 0.05$), lo que corrobora la hipótesis de investigación y razón por la que se rechaza la hipótesis nula H_0 , lo que corrobora que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial 2022.

Tabla 4

Influencia entre la planificación y la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial 2022

Rho de Spearman		Planificación
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0.989
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

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

Nota. Tabla obtenida del procesamiento en SPSS v.26

Según la correlación de Rho de Spearman (SPSS v.26) se pudo determinar que entre la planificación y la VD existe un índice de correlación de $R=0.989$ con sig. 0.000, corroborándose la influencia de la dimensión en la VD.

Tabla 5

Influencia entre la organización y la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial 2022

Rho de Spearman		Organización
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0.990
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

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

Nota. Tabla obtenida del procesamiento en SPSS v.26

Según la correlación Rho de Spearman (SPSS v.26), se pudo determinar que entre la dimensión organización y la VD existe una correlación significativa (R= 0.990; sig de 0.000); razón por la que se corrobora la influencia de la dimensión en la VD.

Tabla 6

Influencia entre la dirección y la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial 2022

Rho de Spearman		Dirección
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0.976
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

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

Nota. Tabla obtenida del procesamiento en SPSS v.26

Según la correlación Rho de Spearman (SPSS v.26), se pudo determinar una correlación significativa entre esta dimensión y la VD (R=0.976 con sig. de 0.000); razón por la que se corrobora la influencia de la dimensión en la VD.

Tabla 7

Influencia entre el control y la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial 2022

	Rho de Spearman	Control
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0.987
	Sig. (bilateral)	0.0000
	N	50

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

Nota. Tabla obtenida del procesamiento en SPSS v.26

Según la correlación Rho de Spearman (SPSS v.26), se pudo una correlación significativa entre esta dimensión y la VD ($R=0.987$ con sig. de 0.000); razón por la que se corrobora la influencia de la dimensión en la VD.

V. DISCUSIÓN

Que, respecto al objetivo general se pudo desarrollar al procesar los valores de las mediciones de la variable independiente y dependiente en el SPSS v.26, determinando un p-valor ($p=0.00 < \alpha = 0.05$), lo que permitió rechazar la hipótesis nula H_0 , y corrobora que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial 2022. Este primer resultado es coherente con lo referido por Merino et al (2016) en torno a que la gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario, de la misma manera se pudo coincidir con Santos & Yancehuallpa (2019), quienes determinaron relación positiva y significativa entre las variables en estudio; refiriendo que, si la gestión es eficaz se pueden establecer procesos claros y estructurados, lo que promueve una prestación de servicios de mejor calidad. Durante la pandemia, la gestión administrativa impactó significativamente en la calidad del servicio que la entidad edil en análisis brindaba a la ciudadanía, donde se puede resaltar la agilidad para adoptar decisiones, donde la mencionada gestión ha permitido una adopción de decisiones ágil y oportuna de las autoridades, lo que ha sido crucial para la implementación de medidas para prevenir y controlar la pandemia efectivamente. Esto ha incluido la implementación de políticas de salud pública, restricciones de movilidad, cierres de negocios y otras medidas para proteger a la población. También es importante mencionar que la gestión administrativa ha facilitado la coordinación entre diferentes entidades y organismos gubernamentales, así como con el sector privado y la sociedad civil. Ello permitió una respuesta más coordinada y eficiente en la gestión de la crisis sanitaria, asegurando una mejor calidad de servicio al ciudadano, en base a lo determinado, es necesario indicar que la gestión administrativa bien realizada permite optimizar la asignación de recursos, tales como personal, equipos y suministros. Esto garantiza que los recursos necesarios estén disponibles en el momento adecuado, lo que contribuye a una prestación de servicios fluida e ininterrumpida, por otro lado, la gestión administrativa involucra la recolección, análisis y monitoreo regular de indicadores clave de desempeño. Esto permite detectar rápidamente desviaciones o posibles problemas y tomar medidas correctivas para que el servicio mejore, en la presente investigación, se advierte

que la gestión administrativa que es buena establece procesos claros y estandarizados para cada etapa del servicio. Esto ayuda a evitar errores, descuidos y retrasos, y garantiza una prestación de servicios de calidad uniforme y celeridad. En resumen, una gestión administrativa eficaz es fundamental para garantizar una calidad de servicio óptima. Ayuda a optimizar el uso de recursos, monitorear el desempeño, administrar procesos y desarrollar habilidades del personal. Todo esto contribuye a brindar una experiencia satisfactoria al cliente y a mantener una reputación positiva para el negocio.

Con respecto al objetivo específico 1, se pudo desarrollar al procesar los valores de las mediciones de las dimensiones de la variable independiente (VI) la variable dependiente (VD) en el SPSS v.26, determinando que entre la dimensión planificación y la VD calidad del servicio existe una correlación significativa ($R= 0.989$ con sig 0.000) lo que permitió demostrar la existencia de una estrecha relación entre dicha dimensión y la VD. La planificación eficaz ayuda a establecer objetivos claros, asignar los recursos correctos e implementar procesos sólidos, todo lo cual respalda la prestación de servicios de alta calidad, estos resultados permitieron coincidir con Gómez (2021), dado que cuando la planificación se hace bien, las empresas lograrían anticipar o prevenir los requerimientos de su clientela, organizar los flujos de trabajo de manera eficiente y garantizar que los recursos necesarios estén disponibles en el momento adecuado. Esto ayuda a evitar retrasos, errores e interrupciones en la prestación del servicio, lo que contribuye a una experiencia positiva del cliente. Además, una planificación cuidadosa ayuda a monitorear el desempeño y evaluar los resultados contra los objetivos establecidos. Esto ayuda a identificar áreas potenciales de mejora y tomar medidas correctivas para garantizar una calidad de servicio constante. La planificación adecuada ha permitido a los gobiernos y organizaciones de salud prepararse y anticiparse a los desafíos de la pandemia. Esto incluye elaborar planes de contingencia, la identificación de recursos necesarios y la coordinación de acciones para hacer frente a la crisis. La capacidad de planificación ha influido en la calidad del servicio al ciudadano al garantizar una respuesta más rápida y efectiva.

La planificación ha sido crucial para la asignación eficiente de recursos, tanto humanos como materiales. Esto ha incluido la distribución equitativa de equipos de protección personal, pruebas diagnósticas, medicamentos y vacunas. Una adecuada planificación en la asignación de recursos ha asegurado que los ciudadanos tengan acceso oportuno a los servicios y productos necesarios para hacer frente a la pandemia. La planificación ha facilitado la coordinación de servicios entre diferentes entidades y sectores. Esto ha permitido una respuesta más integrada y eficiente en la atención a los ciudadanos, evitando la duplicación de esfuerzos y asegurando una atención integral. La planificación ha sido clave para garantizar que los ciudadanos reciban servicios de calidad de manera coordinada. Finalmente, una planificación eficaz es fundamental para garantizar una calidad de servicio óptima. Permite una prestación de servicios consistente, anticipándose a las necesidades del cliente y asegurando el uso eficiente de los recursos. La planificación adecuada contribuye a poder satisfacer al cliente, mantener su lealtad y una reputación positiva de la empresa.

Con respecto al objetivo específico 2, se pudo determinar que entre la dimensión organización y la VD existe una correlación significativa ($R=.990$ con un sig de 0.000); lo que permitió corroborar que existe una estrecha relación entre la dimensión y la VD. Este resultado coincide con Reaño (2021), quien advierte que una organización eficiente permite establecer procesos claros, coordinar las diferentes etapas del prestar un servicio y optimizar el uso de recursos, lo que promueve una alta calidad del servicio. Además, cuando la organización está bien estructurada, las empresas pueden responder rápida y eficientemente a las necesidades de los clientes, minimizar los errores y los retrasos y garantizar una prestación de servicios constante. Esto contribuye a una experiencia positiva del cliente y la satisfacción del cliente, en cuanto a una organización sólida, le permite implementar mecanismos de seguimiento del desempeño, recopilación de datos y control de calidad. Esto ayuda a identificar problemas potenciales, tomar medidas correctivas y lograr una mejora continua de la calidad del servicio. En el caso de la entidad estudiada, esta presentó una organización eficiente, lo que le ha permitido una mejor coordinación entre diferentes entidades y organismos gubernamentales, así como con el sector privado y la sociedad civil.

Esto le ha facilitado una respuesta más integrada y coordinada en la atención a los ciudadanos, evitando la duplicación de esfuerzos y asegurando una prestación eficaz de servicios, además la organización ha sido fundamental para establecer protocolos y procedimientos claros en la atención a los ciudadanos durante la pandemia. Esto ha incluido la implementación de medidas de prevención, protocolos de atención médica, normas de seguridad y otros lineamientos para garantizar que el servicio sea seguro y de buena calidad. En torno a gestionar recursos humanos, la organización ha influido en la gestión eficiente de los recursos humanos, asegurando una distribución adecuada y equitativa del personal en los diferentes sectores y servicios. Esto ha permitido una mejor atención a los ciudadanos, evitando la sobrecarga de trabajo y asegurando una mayor disponibilidad de personal capacitado. Por lo cual, finalmente se pudo inferir que, una organización eficiente es fundamental para garantizar una calidad de servicio óptima. Ayuda a coordinar actividades, optimizar recursos y garantizar una prestación de servicios constante. Una organización bien implementada permite satisfacer al cliente, mantener su lealtad y a que la entidad tenga una reputación positiva.

Con respecto al objetivo específico 3, se determinó que entre la dimensión dirección y la VD existe una correlación significativa ($R=$ de 0.976 con sig de 0.000) y ello corroboró la existencia de una estrecha relación entre esta dimensión y la VD. Este resultado coincide con Vargas et al (2020) quienes advierten que la gestión eficaz juega un papel sustancial para establecer objetivos, la toma de decisiones estratégicas y el establecimiento de políticas y procedimientos que garanticen una prestación de servicios de buena calidad, donde una gerencia fuerte y competente es responsable de establecer una cultura orientada a la calidad, donde todos en la organización comprendan la importancia de brindar un servicio de calidad a los clientes. Esto se traduce en una mayor atención a los detalles, comunicación efectiva y enfoque en el cliente. Además, la gestión bien informada y proactiva puede monitorear el desempeño, recopilar datos y lograr hacer una medición de los resultados en concordancia con los objetivos que se establecieron. Esto ayuda a identificar áreas potenciales de mejora, tomar medidas correctivas y mejorar continuamente la calidad del

servicio. En cuanto a la entidad en estudio se pudo resaltar una dirección eficiente, lo que ha implicado un liderazgo efectivo por parte de las autoridades y servidores, esto ha permitido establecer una visión clara y una estrategia adecuada para hacer frente a la pandemia. Un liderazgo sólido ha influido en la calidad del servicio al garantizar una toma de decisiones que sea oportuna, una comunicación clara y una coordinación efectiva entre aquellos actores que están involucrados en la gestión de crisis, siendo entonces la gestión administrativa sustancial para gestionar la crisis sanitaria. Esto ha implicado la identificación y priorización de las necesidades más urgentes, la asignación adecuada de recursos, adoptar decisiones rápidas y la adaptación de los servicios existentes. Una dirección efectiva ha influido en la calidad del servicio al ciudadano al asegurar una respuesta ágil y eficiente ante la emergencia. Podemos indicar que la toma de decisiones como parte de la gestión administrativa ha influido en la calidad del servicio al ciudadano al basar las decisiones en evidencia científica y en el análisis de datos. Esto ha permitido que se identifique puntualmente los requerimientos de la población, se implementen medidas para prevenir y controlar, así como evaluar que tan efectivas con las intervenciones. Una dirección fundamentada en la evidencia ha asegurado una mejor calidad de servicio al ciudadano. Finalmente, una gestión eficaz es fundamental para garantizar una calidad de servicio óptima. Juega un rol clave en el establecimiento de objetivos, el establecimiento de políticas y procedimientos y crear una cultura de calidad. Una gestión bien dirigida satisface a la clientela, preserva su lealtad y genera una reputación positiva para la empresa.

Con respecto al objetivo específico 4, se determinó que entre la dimensión control y la VD existe una correlación significativa ($R= 987$ con sig de 0.000) y con ello se corroboró la existencia de una estrecha relación entre la dimensión y la VD. Este resultado coincide con Barrera y Ysuiza (2018), para quienes el control de calidad del servicio se puede realizar en diferentes niveles, como el seguimiento de procesos, la recopilación de datos, analizar resultados e implementar medidas correctivas. Esto ayuda a identificar problemas potenciales, tomar medidas preventivas y garantizar la prestación de servicios de alta calidad. Además, el monitoreo de la calidad del servicio ayuda a medir el desempeño en comparación con los objetivos establecidos y rastrear los

indicadores clave de desempeño. Esto permite identificar desviaciones y tomar acciones que mejoren continuamente la calidad del servicio. En cuanto a la entidad en estudio se pudo resaltar que existió un control efectivo, lo que ha implicado la supervisión y seguimiento constante de las acciones y procesos administrativos relacionados con la prestación de servicios durante la pandemia. Esto ha permitido identificar y corregir posibles desviaciones o fallas en la calidad del servicio, asegurando que se cumplan los estándares establecidos y que se brinde una adecuada atención a la ciudadanía. El control ha influido en la calidad del servicio al ciudadano mediante la evaluación de los resultados alcanzados. Esto ha incluido la medición de indicadores de desempeño, la comparación con metas establecidas y la retroalimentación constante. La evaluación de resultados ha permitido identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas para garantizar una mayor calidad en la atención a los ciudadanos. En cuanto al cumplimiento de normativas y regulaciones, el control ha asegurado el cumplimiento de normativas y regulaciones establecidas para la prestación de servicios durante la pandemia. Esto ha incluido el seguimiento de protocolos sanitarios, normas de seguridad, requisitos legales y otros lineamientos establecidos. El control efectivo ha influido en la calidad del servicio al ciudadano garantizando el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad establecidos. Finalmente, se concluye con que el control es fundamental para garantizar una calidad de servicio óptima. Ayuda a monitorear, evaluar y mejorar la prestación de servicios al identificar posibles problemas y al adoptar medidas correctivas. El control efectivo contribuye a satisfacer a la clientela, mantener su lealtad y generar una reputación positiva de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación altamente significativa ($r = 0.989$, $p < 0.001$) entre la planificación y la calidad del servicio. Esto indica que hay una fuerte relación positiva entre estos dos factores; esto quiere decir que entre más mejore la planificación también lo hará la calidad del servicio. Además, esta correlación es estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo que refuerza aún más la robustez de esta relación. En resumen, los resultados demuestran que una planificación efectiva está estrechamente asociada con una mayor calidad del servicio.
2. Existe una correlación altamente significativa ($r = 0.990$, $p < 0.001$) entre la organización y la calidad del servicio. Esto indica que hay una fuerte relación positiva entre estos dos aspectos, lo que implica que entre mejor sea la organización mejor será la calidad del servicio. Además, esta correlación es estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo que respalda aún más la solidez de esta relación. En resumen, los resultados demuestran que una organización eficiente está estrechamente relacionada con una mayor calidad del servicio.
3. Existe una correlación altamente significativa ($r = 0.976$, $p < 0.001$) entre la dirección y la calidad del servicio. Esto indica que hay una fuerte relación positiva entre estos dos elementos, lo que implica que entre mejor sea la dirección mejor será la calidad del servicio. Además, esta correlación es estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo que respalda aún más la solidez de esta relación. En resumen, los resultados demuestran que una dirección eficaz está estrechamente relacionada con una mayor calidad del servicio.
4. Existe una correlación altamente significativa ($r = 0.987$, $p < 0.001$) entre el control y la calidad del servicio. Esto indica que existe una fuerte relación positiva entre estas dos variables, lo que implica que en cuanto mejore el control, también mejorará la calidad del servicio. Además, esta correlación es estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo que refuerza aún más la solidez de esta relación. En resumen, los resultados demuestran que un control efectivo está estrechamente vinculado con una mayor calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Al Estado peruano, poder realizar capacitaciones dirigidas al personal administrativo de una municipalidad provincial a fin de mejorar las habilidades de servicio al cliente, gestión del tiempo y resolución de problemas.
- 2.** A la municipalidad provincial, establecer un sistema de seguimiento y evaluación para monitorear el desempeño del personal administrativo y lograr un cumplimiento efectivo de los estándares de calidad del servicio.
- 3.** A la municipalidad provincial, utilizar herramientas tecnológicas para automatizar tareas administrativas repetitivas y mejorar la eficiencia.
- 4.** A los trabajadores de la municipalidad provincial, fomentar e impulsar una comunicación asertiva y efectiva entre estos y el usuario en aras de brindar un servicio de calidad.

REFERENCIAS

- Atao M. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad Distrital de San Jospe-2015*. Andahuaylas, Apurímac, Perú.
- Barrera, A & Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado el 22 de abril del 2023, de:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Batet, M. (2016). *Gestión administrativa*. España, Universitat Jaume.
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38),271-276. ISSN: 1794-8347. Recuperado:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1513/151354939001>.
- Calle, N., & Montenegro, A. (2020). *La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador*. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232.
- Cardona, J. (2018). *Evaluation of the Quality of Services*. *Archives of Medicine*, Vol.14, 1-9.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Caicay, A. (2017). *Dimensiones de la Calidad de Servicio que Influyen en la Reputación Corporativa de las Empresas Courier en Lima*, p (28).
[file:///E:/2017 Caicay Dimensiones de la calidad de servicio%20\(1\).pdf](file:///E:/2017%20Caicay%20Dimensiones%20de%20la%20calidad%20de%20servicio%20(1).pdf)
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw Hill.
https://www.researchgate.net/publication/40943193_Administracion_en_los_nuevos_tiempos.
- Chiavenato, I. (2016). *Administración. Proceso administrativo. Técnica, proceso y práctica*. 5º ed. México, Mg Graw Hill.

- Danvila, I. y Sastre, M. (2007). *El Papel de la Formación de Personal en el Proceso de Implantación de un Sistema de Calidad Total*. Contaduría y Administración. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n222/n222a2.pdf>
- Demuner Flores, M. D. R., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (2018). *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México*. Nóesis. Revista de ciencias sociales y humanidades, 27(53-2), 61-77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>.
- Duque, E (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Estrada, A. (2019). *Control interno y Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017*. Cusco: Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad.
- Fernández, M. A., & Araujo, A. A. C. (2020). *Empatía y salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19*. Revista Cubana de Enfermería, 36(2),1-3.
- Gómez, M. J. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio digital PUCESE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>.
- Gonzáles, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Recuperado el 22 de abril del 2023, de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032.
- Hernández, M. (2017). *Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación*. Ciencia y Sociedad, 42(1),111-124. ISSN: 0378-7680. Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=870/87050902009>
- Ibarra, E., Woolfolk, E., Meza, I., & Gelain, T. (2020). *Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café*. Revista CEA, 6(11), 89-107. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430> .

- Jarama, Z., & Vásquez, J. &. (2019). *The principle of celerity in the general organic code of processes, consequences in the audience*. Revista científica de la Universidad de Cienfuegos, 314 - 323.
- Jhamb, D., Mittal, A., & Sharma, P. (2017). *The Behavioural Consequences of Perceived Service Quality: A Study of the Indian Telecommunication Industry*. Business: Theory & Practice, 21(1), 360–372. <https://doi.org/10.3846/btp.2020.11480>.
- Juárez, J., & Núñez, L. (2018). *Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente*. 3C Empresa, 33(7), 49-59.
- Lara, J. C. (2017). *Impact of the administrative management on the efficiency of the fisheries fishing activity - Cantón Manta*. Revista ECA Sinergia, 144 - 157.
- López, M. (2016). *Principios de gestión administrativa pública*. España, Algaida.
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Mendoza, A. (2017) *Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta*. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*. 6(3), 608-620. doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Merino, A., Saenz, E. y Silva, Marissell (2016). *La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 22 de abril del 2023, de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1297/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Monique Devay, M. (2016). *Empathy a Multidisciplinary approach*. Washington, D.C.: Georgetown University.

- Oliver, R. (1994). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. España: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>.
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. *La Serena*, 259-266.
- Pacheco, D. (2023). *Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022*. Recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918>.
- Peña, B. (2021). *Liderazgo y gestión empresarial: modelo de liderazgo global de cambio*. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(95), 723-740. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.18>.
- Pride, W., y Ferrell, O.C. (2018). *Foundations of marketing*. 8th Edition. Cengage Learning las Ciencias, 3(2), 947-964. <http://scielo.sld.cu/>.
- Putra, I. W. J. A., & Putri, D. P. (2019). *The Mediating Role of Relationship Marketing between Service Quality and Customer Loyalty*. *Journal of Relationship Marketing*, 18(3), 1–13. <https://doi.org/10.1080/15332667.2019.1589246>.
- Quiroz, L. & Vega, Y. (2020). *Gestión administrativa y desempeño docente en la Institución Educativa Pública de la Libertad, 2019*. [Maestría en Educación con Mención en Gestión y Acreditación Educativa]. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/736>.
- Ramírez, C., Ramírez, M. (2016). *Fundamentals of Business Administration*. ECOE Ediciones: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2218- .
- Reaño, M. (2021). *La Gestión Administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú. Recuperado el 22 de abril del 2023, de: [Yovera Reaño Miguel.pdf \(uss.edu.pe\)](#).
- Santos & Yanccehuallpa (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018*. Universidad Nacional Daniel

- Alcides Carrión. Recuperado el 22 de abril del 2023, de:
repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1596/1/T026_47583859_T.pdf.
- Secretaría de Gestión Pública [SGP]. (2023). *Gestión de la Calidad de Servicios*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros:
<https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios>
- Sosa, P. (2014). *Administración por calidad*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V. Trespacios J., Vásquez R. y Bello L. (2005). Investigación de mercados. Ediciones Paraninfo.
- Tabuyo, J. U., Koh, J. M. I., Hiponia, K. D. V., & Katsumata, E. S. (2019). Touristic Restaurants In Tagaytay City: A Service Quality Approach. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality & Tourism*, 8(2), 193–216.
<https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20203188352>.
- Terán, N., Gonzáles J., Ramírez, R. y Palomino, G. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. Recuperado de:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/418/> .
- Torres, R. (2018). *La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017*. Lima: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Tubay Moreira, M. F., Peña Galeas, M., Cedeño Abril, E. J., & Chang Muñoz, W. L. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 1(4), 36–41.
<https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol1iss4.2016pp36-41>
- Tuncer, Í., Unusan, C., & Cobanoglu, C. (2021). *Service quality, perceived value, and customer satisfaction on behavioral intention in restaurants: An integrated structural model*. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 22(4), 447-475. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1802390>.
- Vargas, M. y Aldana (2016). *Calidad y servicio*. Colombia, ECOE.
- Vargas, M., Fernández, L., Quiroz, J. y Cacho, A. (2020). *Gestión Municipal y Respuestas Frente al Impacto del COVID 19 – Municipalidades de la Zona*

Alto Andina, Departamento de Lambayeque. Revista Pakamuros, 8(4). 105-115. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/153/133>.

Yan, L. & Huping, Sh. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Science Direct*. 1(15), 1 – 15. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>.

Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.

ANEXOS

Anexo 01.- Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rangos	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Según Mendoza (2017), se define como el proceso sistemático y vital, el cual sigue acciones coherentes y lógicos direccionadas a la consecución de los objetivos y metas organizacionales mediante las acciones a través de los subprocesos: planear, organizar, dirigir y controlar.	Se medirá a través de un cuestionario de 15 ítems con alternativas de escala de Likert, cuyas opciones de respuesta serán: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).	Planificación	Manejo de documentos de gestión	1,2,3,4	Escala de Likert Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2) y Nunca (1)	Deficiente [30-45]; Regular [46-59]; Eficiente [60-75]	
			Organización	- Diseñar estrategias. - Organizar funciones. - Organizar responsabilidades.	5,6,7,8			
			Dirección	- Proceso administrativo - Liderazgo	9,10,11,12			
			Control	- Aplica sistemas de autoevaluación. - Cuenta con plan de supervisión. - Consulta a los encargados del área. - Control de asistencia.	13,14,15			
INSTRUMENTOS	INSTRUMENTO 1: Cuestionario	Alfa de Cronbach: (α : 0.971)						

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rangos
CALIDAD DE SERVICIO	Barrera & Ysuiza (2018), un servicio de calidad parte en que las organizaciones concuerden con aquello que requiere el cliente, tanto en lo real como en su percepción, es la forma en que el cliente distingue lo que sucede con fundamento en las representaciones del servicio.	Se medirá a través de un cuestionario de 20 ítems con alternativas de escala de Likert, cuyas opciones de respuesta serán: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).	Elementos tangibles de servicio.	Evidencia de los beneficios que obtiene el cliente al adquirir el producto o servicio.	1,2,3,4	Escala de Likert Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2) y Nunca (1)	Deficiente [30-45]; Regular [46-59]; Eficiente [60-75]
			Confianza	Respeto a lo prometido al cliente.	5,6,7,8		
			Satisfacción laboral	Puesto de trabajo Organización	9,10,11,12		
			Responsabilidad	Valores Empeño	13,14,15,16		
			Empatía	Situación en la que uno se pone en el lugar de los clientes a fin de satisfacer sus expectativas. Es el compromiso con el cliente de atender sus necesidades y dar una solución eficaz.	17,18,19,20		
INSTRUMENTOS	INSTRUMENTO 2: Cuestionario	Alfa de Cronbach: (α : 0.971)					

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

NOMBRE:

Marque con una "X" la respuesta que considere correcta. Se precisa que sus respuestas son reservadas y se guardará confidencialidad sobre ellas.

Escala de medición:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, y (5) Siempre.

Nº	Preguntas	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	Las actividades en la municipalidad provincial son planificadas de forma eficiente.					
2	Considera usted que los trabajadores de una municipalidad provincial poseen valores éticos que coadyuvan al correcto desarrollo de los procesos administrativos.					
3	El personal administrativo se encuentra capacitado para el logro de los fines institucionales.					
4	Considera usted que la planificación se ajusta a las necesidades reales de la localidad.					
ORGANIZACIÓN						
5	Cree usted que el área de recursos humanos promueve procesos de selección en aras de contar con personal calificado.					
6	Cree usted que existe un plan organizacional debidamente estructurado en la entidad edil.					
7	Usted considera que los roles de trabajo son asignados de forma proporcional para los empleados.					

8	Considera usted que los recursos materiales son suficientes para el logro de los fines institucionales.					
DIRECCIÓN						
9	Cree usted que las acciones realizadas cuentan con un liderazgo adecuado para lograr una buena atención.					
10	Considera que debe existir una comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la municipalidad provincial.					
11	Cree usted que en la municipalidad provincial existe una conducción óptima del servicio de atención a los usuarios.					
12	Usted considera que los trabajadores de la municipalidad provincial están capacitados en el ejercicio de sus funciones.					
CONTROL						
13	La institución realiza acciones de supervisión sobre el desempeño de los trabajadores.					
14	Cree usted que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal.					
15	Considera usted que las acciones de supervisión son útiles para el cumplimiento de la misión de la entidad edil.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

NOMBRE:

Marque con una "X" la respuesta que considere correcta. Se precisa que sus respuestas son reservadas y se guardará confidencialidad sobre ellas.

Escala de medición:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, y (5) Siempre.

Nº	Preguntas	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Considera usted que el ambiente laboral de la municipalidad provincial es apropiado para brindar los servicios.					
2	Los trabajadores tienen una apariencia pulcra.					
3	Cree usted que la municipalidad provincial cuenta con equipos y mobiliarios de apariencia moderna.					
4	Se cuenta con espacios para el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria frente a la Covid-19.					
CONFIANZA						
5	Ante algún problema que tenga el administrado, el personal de la entidad edil muestra interés en solucionarlo.					
6	Los trabajadores brindan un servicio óptimo y dentro de los plazos establecidos.					
7	Considera usted que el administrado se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la municipalidad provincial.					
8	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad provincial son probos para brindar una solución de forma eficaz y eficiente.					

SATISFACCIÓN LABORAL					
9	Considera que debe existir una figura líder en cada área de trabajo para que evalúe el desempeño de los trabajadores.				
10	Cree usted que durante la Covid-19, la gestión administrativa fue la apropiada.				
11	Durante el estado de emergencia, la municipalidad provincial ejerció su poder dirección para brindar un servicio de calidad.				
12	Usted considera que durante la Covid-19, la municipalidad provincial adoptó planes de acción orientados a brindar el servicio esperado.				
RESPONSABILIDAD					
13	Considera usted que practicar valores laborales permitirá alcanzar mejores resultados en la calidad de servicio.				
14	Cree usted que diseñar estrategias permitirá motivar al personal administrativo.				
15	Considera usted que la municipalidad provincial recompensa a aquellos trabajadores que muestran mejor destreza en la atención al usuario.				
16	Cree usted que los ciudadanos sienten representatividad de la municipalidad provincial ante los problemas sociales.				
EMPATÍA					
17	Cree usted que el funcionario encargado de organizar las funciones tiene una comunicación asertiva.				
18	El personal de la municipalidad provincial es accesible y fácil de contactar por el usuario dentro de la jornada laboral.				

19	Considera que el personal de la municipalidad provincial brinda una atención individualizada a los usuarios.					
20	Los trabajadores de la municipalidad provincial adoptan una conducta comprensiva por las necesidades del administrado.					

Anexo 3. Modelo de consentimiento

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: "Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una Municipalidad Provincial, 2022"

Investigador: Deanelli del Rocio Sánchez Miranda

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una Municipalidad Provincial, 2022", cuyo objetivo es analizar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid-19 en una municipalidad provincial, 2022. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto es de carácter positivo, pues al determinar lo concerniente a nuestro problema de investigación, conllevará a que se adopten mecanismos idóneos en la gestión administrativa, y, por consiguiente, trascenderá en la calidad del servicio al ciudadano.

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 su influencia en la calidad del servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una Municipalidad Provincial, 2022".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de una Municipalidad Provincial. 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 continuar 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 portar 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 contactarse con la investigadora:

Apellidos y Nombre: Sánchez Miranda, Deanelli del Rocio

Email: deanellisanchez14@gmail.com

Docente asesor: Dr. Álvarez Torres, Moises Freddy

Email: freddy4alvarez@gmail.com

Consentimiento

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

Nombres y apellidos:

Fecha y hora

Anexo 4.- Matriz evaluación por juicio de expertos

EXPERTO 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	RUBEN CASTAÑEDA CASTILLO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Economía, Desarrollo Social, Desarrollo Local, Planificación.
Institución donde labora:	Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) - HIDRANDINA S.A.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Deanelli del Rocio Sánchez Miranda
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Formato Digital (Email, WhatsApp)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 4 dimensiones, de 10 indicadores y 15 Ítems en total. Segunda variable contiene 5 dimensiones, de 6 indicadores y 20 Ítems en total.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Organización 3. Dirección 4. Control 	Según Mendoza (2017), se define como “el proceso sistemático y vital, el cual sigue acciones coherentes y lógicos direccionadas a la consecución de los objetivos y metas organizacionales mediante las acciones a través de los subprocesos: planear, organizar, dirigir y controlar”.
Calidad de Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementos tangibles de servicio. 2. Confianza 3. Satisfacción laboral 4. Responsabilidad 5. Empatía 	Barrera & Ysuiza (2018), un servicio de calidad parte en que las organizaciones concuerden con aquello que requiere el cliente, tanto en lo real como en su percepción, es la forma en que el cliente distingue lo que sucede con fundamento en las representaciones del servicio.

1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “Gestión Administrativa y su influencia en la calidad del servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022” elaborado por Deanelli del Rocio Sánchez Miranda en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Gestión Administrativa

- Primera dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de documentos de gestión	1. Las actividades en la municipalidad provincial son planificadas de forma eficiente.	4	4	4	
	2. Considera usted que los trabajadores de una municipalidad provincial poseen valores éticos que coadyuvan al correcto desarrollo de los procesos administrativos.	4	4	4	
	3. El personal administrativo se encuentra capacitado para el logro de los fines institucionales.	4	4	4	
	4. Considera usted que la planificación se ajusta a las necesidades reales de la localidad.	3	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseñar estrategias	1. Cree usted que el área de recursos humanos promueve procesos de selección en aras de contar con personal calificado.	4	3	4	

Organizar funciones.	2. Cree usted que existe un plan organizacional debidamente estructurado en la entidad edil.	4	4	4	
Organizar responsabilidades	3. Usted considera que los roles de trabajo son asignados de forma proporcional para los empleados.	4	4	4	
	4. Considera usted que los recursos materiales son suficientes para el logro de los fines institucionales.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso administrativo	1. Cree usted que las acciones realizadas cuentan con un liderazgo adecuado para lograr una buena atención.	3	4	4	
	2. Considera que debe existir una comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la municipalidad provincial.	4	4	4	
Liderazgo	3. Cree usted que en la municipalidad provincial existe una conducción óptima del servicio de atención a los usuarios.	4	4	4	
	4. Usted considera que los trabajadores de la municipalidad provincial están capacitados en el ejercicio de sus funciones.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplica sistemas de autoevaluación	1. La institución realiza acciones de supervisión sobre el desempeño de los trabajadores.	4	4	4	
Cuenta con plan de supervisión	2. Cree usted que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal.	4	3	4	
Consulta a los encargados del área	3. Considera usted que las acciones de supervisión son útiles para el cumplimiento de la misión de la entidad edil.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Elementos tangibles de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evidencia de los beneficios que obtiene el cliente al adquirir el producto o servicio	1. Considera usted que el ambiente laboral de la municipalidad provincial es apropiado para brindar los servicios.	4	4	4	
	2. Los trabajadores tienen una apariencia pulcra.	4	4	4	
	3. Cree usted que la municipalidad provincial cuenta con equipos y mobiliarios de apariencia moderna.	4	4	4	
	4. Se cuenta con espacios para el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria frente a la Covid-19.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto a lo prometido al cliente	1. Ante algún problema que tenga el administrado, el personal de la entidad edil muestra interés en solucionarlo.	3	4	4	
	2. Los trabajadores brindan un servicio óptimo y dentro de los plazos establecidos.	4	4	4	
	3. Considera usted que el administrado se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la municipalidad provincial.	4	4	4	
	4. Cree usted que los trabajadores de la municipalidad provincial son probos para brindar una solución de forma eficaz y eficiente.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Satisfacción laboral
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puesto de trabajo	1. Considera que debe existir una figura líder en cada área de trabajo para que evalúe el desempeño de	4	4	3	

	los trabajadores. 2. Cree usted que durante la Covid-19, la gestión administrativa fue la apropiada.	4	4	4	
Organización	3. Durante el estado de emergencia, la municipalidad provincial ejerció su poder dirección para brindar un servicio de calidad.	4	4	4	
	4. Usted considera que durante la Covid-19, la municipalidad provincial adoptó planes de acción orientados a brindar el servicio esperado.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Responsabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	1. Considera usted que practicar valores laborales permitirá alcanzar mejores resultados en la calidad de servicio.	4	4	4	
	2. Cree usted que diseñar estrategias permitirá motivar al personal administrativo.	4	4	4	
Empeño	3. Considera usted que la municipalidad provincial recompensa a aquellos trabajadores que muestran mejor destreza en la atención al usuario.	4	4	4	
	4. Cree usted que los ciudadanos sienten representatividad de la Municipalidad Provincial ante los problemas sociales.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Situación en la que uno se pone en el lugar de los clientes a fin de satisfacer sus expectativas.	1. Cree usted que el funcionario encargado de organizar las funciones tiene una comunicación asertiva.	4	4	3	
	2. El personal de la municipalidad provincial es accesible y fácil de contactar por el usuario dentro de la jornada laboral.	4	4	4	
Es compromiso con el cliente de atender sus necesidades y	3. Considera que el personal de la municipalidad provincial brinda una atención individualizada a los usuarios.	4	4	4	

dar una solución eficaz.	4. Los trabajadores de la municipalidad provincial adoptan una conducta comprensiva por las necesidades del administrado.	4	4	4	
--------------------------	---	---	---	---	--



Firma del evaluador

DNI 18182240

EXPERTO 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación y Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Deanelli del Rocio Sánchez Miranda
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Formato Digital (Email, WhatsApp)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 4 dimensiones, de 10 indicadores y 15 Ítems en total. Segunda variable contiene 5 dimensiones, de 6 indicadores y 20 Ítems en total.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	5. Planificación 6. Organización 7. Dirección 8. Control	Según Mendoza (2017), se define como “el proceso sistemático y vital, el cual sigue acciones coherentes y lógicos direccionadas a la consecución de los objetivos y metas organizacionales mediante las acciones a través de los subprocesos: planear, organizar, dirigir y controlar”.
Calidad de Servicio	6. Elementos tangibles de servicio. 7. Confianza 8. Satisfacción laboral 9. Responsabilidad 10. Empatía	Barrera & Ysuiza (2018), un servicio de calidad parte en que las organizaciones concuerden con aquello que requiere el cliente, tanto en lo real como en su percepción, es la forma en que el cliente distingue lo que sucede con fundamento en las representaciones del servicio.

2. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “Gestión Administrativa y su influencia en la calidad del servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022” elaborado por Deanelli del Rocio Sánchez Miranda en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Gestión Administrativa

- Primera dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de documentos de gestión	5. Las actividades en la municipalidad provincial son planificadas de forma eficiente.	4	4	4	
	6. Considera usted que los trabajadores de una municipalidad provincial poseen valores éticos que coadyuvan al correcto desarrollo de los procesos administrativos.	4	4	4	
	7. El personal administrativo se encuentra capacitado para el logro de los fines institucionales.	4	4	4	
	8. Considera usted que la planificación se ajusta a las necesidades reales de la localidad.	3	3	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseñar estrategias	5. Cree usted que el área de recursos humanos promueve procesos de selección en aras de contar con personal calificado.	4	4	4	

Organizar funciones.	6. Cree usted que existe un plan organizacional debidamente estructurado en la entidad edil.	4	4	4	
Organizar responsabilidades	7. Usted considera que los roles de trabajo son asignados de forma proporcional para los empleados.	4	4	4	
	8. Considera usted que los recursos materiales son suficientes para el logro de los fines institucionales.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso administrativo	5. Cree usted que las acciones realizadas cuentan con un liderazgo adecuado para lograr una buena atención.	4	4	4	
	6. Considera que debe existir una comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la municipalidad provincial.	4	4	4	
Liderazgo	7. Cree usted que en la municipalidad provincial existe una conducción óptima del servicio de atención a los usuarios.	4	4	4	
	8. Usted considera que los trabajadores de la municipalidad provincial están capacitados en el ejercicio de sus funciones.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplica sistemas de autoevaluación	4. La institución realiza acciones de supervisión sobre el desempeño de los trabajadores.	4	4	4	
Cuenta con plan de supervisión	5. Cree usted que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal.	4	4	4	
Consulta a los encargados del área	6. Considera usted que las acciones de supervisión son útiles para el cumplimiento de la misión de la entidad edil.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Elementos tangibles de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evidencia de los beneficios que obtiene el cliente al adquirir el producto o servicio	5. Considera usted que el ambiente laboral de la municipalidad provincial es apropiado para brindar los servicios.	4	4	4	
	6. Los trabajadores tienen una apariencia pulcra.	3	4	4	
	7. Cree usted que la municipalidad provincial cuenta con equipos y mobiliarios de apariencia moderna.	4	3	4	
	8. Se cuenta con espacios para el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria frente a la Covid-19.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto a lo prometido al cliente	5. Ante algún problema que tenga el administrado, el personal de la entidad edil muestra interés en solucionarlo.	4	4	4	
	6. Los trabajadores brindan un servicio óptimo y dentro de los plazos establecidos.	4	4	4	
	7. Considera usted que el administrado se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la municipalidad provincial.	4	4	4	
	8. Cree usted que los trabajadores de la municipalidad provincial son probos para brindar una solución de forma eficaz y eficiente.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Satisfacción laboral
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puesto de trabajo	5. Considera que debe existir una figura líder en cada área de trabajo para que evalúe el desempeño de	4	4	4	

	los trabajadores. 6. Cree usted que durante la Covid-19, la gestión administrativa fue la apropiada.	4	4	4	
Organización	7. Durante el estado de emergencia, la municipalidad provincial ejerció su poder dirección para brindar un servicio de calidad.	4	4	4	
	8. Usted considera que durante la Covid-19, la municipalidad provincial adoptó planes de acción orientados a brindar el servicio esperado.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Responsabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	5. Considera usted que practicar valores laborales permitirá alcanzar mejores resultados en la calidad de servicio.	4	4	4	
	6. Cree usted que diseñar estrategias permitirá motivar al personal administrativo.	3	3	4	
Empeño	7. Considera usted que la municipalidad provincial recompensa a aquellos trabajadores que muestran mejor destreza en la atención al usuario.	3	3	4	
	8. Cree usted que los ciudadanos sienten representatividad de la municipalidad provincial ante los problemas sociales.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Situación en la que uno se pone en el lugar de los clientes a fin de satisfacer sus expectativas.	5. Cree usted que el funcionario encargado de organizar las funciones tiene una comunicación asertiva.	4	4	4	
	6. El personal de la municipalidad provincial es accesible y fácil de contactar por el usuario dentro de la jornada laboral.	4	3	4	
Es compromiso con el cliente de atender sus necesidades y	7. Considera que el personal de la municipalidad provincial brinda una atención individualizada a los usuarios.	4	4	4	

dar una solución eficaz.	8. Los trabajadores de la municipalidad provincial adoptan una conducta comprensiva por las necesidades del administrado.	3	3	4	
--------------------------	---	---	---	---	--



Firma del evaluador

DNI 18173945

EXPERTO 3

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

5. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CONSUELO JUANITA SANTILLÁN VILLAJULCA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública		
Institución donde labora:	Gerencia Regional de Salud – La Libertad		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

7. Datos de la escala Likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Deanelli del Rocio Sánchez Miranda
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Formato Digital (Email, WhatsApp)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 4 dimensiones, de 10 indicadores y 15 Ítems en total. Segunda variable contiene 5 dimensiones, de 6 indicadores y 20 Ítems en total.

8. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	9. Planificación 10. Organización 11. Dirección 12. Control	Según Mendoza (2017), se define como “el proceso sistemático y vital, el cual sigue acciones coherentes y lógicos direccionadas a la consecución de los objetivos y metas organizacionales mediante las acciones a través de los subprocesos: planear, organizar, dirigir y controlar”.
Calidad de Servicio	11. Elementos tangibles de servicio. 12. Confianza 13. Satisfacción laboral 14. Responsabilidad 15. Empatía	Barrera & Ysuiza (2018), un servicio de calidad parte en que las organizaciones concuerden con aquello que requiere el cliente, tanto en lo real como en su percepción, es la forma en que el cliente distingue lo que sucede con fundamento en las representaciones del servicio.

3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “Gestión Administrativa y su influencia en la calidad del servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022” elaborado por Deanelli del Rocio Sánchez Miranda en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Gestión Administrativa

- Primera dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de documentos de gestión	9. Las actividades en la municipalidad provincial son planificadas de forma eficiente.	3	3	4	
	10. Considera usted que los trabajadores de una municipalidad provincial poseen valores éticos que coadyuvan al correcto desarrollo de los procesos administrativos.	4	4	4	
	11. El personal administrativo se encuentra capacitado para el logro de los fines institucionales.	4	4	4	
	12. Considera usted que la planificación se ajusta a las necesidades reales de la localidad.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseñar estrategias	9. Cree usted que el área de recursos humanos promueve procesos de selección en aras de contar con personal calificado.	4	4	4	

Organizar funciones.	10. Cree usted que existe un plan organizacional debidamente estructurado en la entidad edil.	3	3	4	
Organizar responsabilidades	11. Usted considera que los roles de trabajo son asignados de forma proporcional para los empleados.	4	4	4	
	12. Considera usted que los recursos materiales son suficientes para el logro de los fines institucionales.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso administrativo	9. Cree usted que las acciones realizadas cuentan con un liderazgo adecuado para lograr una buena atención.	4	4	4	
	10. Considera que debe existir una comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la municipalidad provincial.	3	4	4	
Liderazgo	11. Cree usted que en la municipalidad provincial existe una conducción óptima del servicio de atención a los usuarios.	3	4	4	
	12. Usted considera que los trabajadores de la municipalidad provincial están capacitados en el ejercicio de sus funciones.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplica sistemas de autoevaluación	7. La institución realiza acciones de supervisión sobre el desempeño de los trabajadores.	4	4	4	
Cuenta con plan de supervisión	8. Cree usted que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal.	4	4	4	
Consulta a los encargados del área	9. Considera usted que las acciones de supervisión son útiles para el cumplimiento de la misión de la entidad edil.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Elementos tangibles de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evidencia de los beneficios que obtiene el cliente al adquirir el producto o servicio	9. Considera usted que el ambiente laboral de la municipalidad provincial es apropiado para brindar los servicios.	4	4	4	
	10. Los trabajadores tienen una apariencia pulcra.	4	4	4	
	11. Cree usted que la municipalidad provincial cuenta con equipos y mobiliarios de apariencia moderna.	3	4	4	
	12. Se cuenta con espacios para el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria frente a la Covid-19.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto a lo prometido al cliente	9. Ante algún problema que tenga el administrado, el personal de la entidad edil muestra interés en solucionarlo.	3	4	4	
	10. Los trabajadores brindan un servicio óptimo y dentro de los plazos establecidos.	4	4	4	
	11. Considera usted que el administrado se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la municipalidad provincial.	4	3	4	
	12. Cree usted que los trabajadores de la municipalidad provincial son probos para brindar una solución de forma eficaz y eficiente.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Satisfacción laboral
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puesto de trabajo	9. Considera que debe existir una figura líder en cada área de trabajo para que evalúe el desempeño de	4	4	4	

	los trabajadores. 10. Cree usted que durante la Covid-19, la gestión administrativa fue la apropiada.	3	3	4	
Organización	11. Durante el estado de emergencia, la municipalidad provincial ejerció su poder dirección para brindar un servicio de calidad.	4	4	4	
	12. Usted considera que durante la Covid-19, la municipalidad provincial adoptó planes de acción orientados a brindar el servicio esperado.	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Responsabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	9. Considera usted que practicar valores laborales permitirá alcanzar mejores resultados en la calidad de servicio.	4	4	4	
	10. Cree usted que diseñar estrategias permitirá motivar al personal administrativo.	4	4	4	
Empeño	11. Considera usted que la municipalidad provincial recompensa a aquellos trabajadores que muestran mejor destreza en la atención al usuario.	3	4	4	
	12. Cree usted que los ciudadanos sienten representatividad de la Municipalidad Provincial ante los problemas sociales.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si en una municipalidad provincial se ha cumplido con esta dimensión durante la Covid -19.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Situación en la que uno se pone en el lugar de los clientes a fin de satisfacer sus expectativas.	9. Cree usted que el funcionario encargado de organizar las funciones tiene una comunicación asertiva.	4	4	4	
	10. El personal de la municipalidad provincial es accesible y fácil de contactar por el usuario dentro de la jornada laboral.	4	3	4	
Es compromiso con el cliente de atender sus necesidades y	11. Considera que el personal de la municipalidad provincial brinda una atención individualizada a los usuarios.	4	4	4	

dar una solución eficaz.	12. Los trabajadores de la municipalidad provincial adoptan una conducta comprensiva por las necesidades del administrado.	3	3	4	
--------------------------	--	---	---	---	--



Firma del evaluador

DNI 4048215

Anexo 6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ÍTEMS				
	General	General	Variable 1: Gestión Administrativa				
¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022?	La gestión administrativa influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.	Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas	Niveles y rangos
			Planificación	Manejo de documentos de gestión	1,2,3,4	Escala de Likert Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2) y Nunca (1)	Deficiente [30-45]; Regular [46-59]; Eficiente [60-75]
			Organización	- Diseñar estrategias. - Organizar funciones. - Organizar responsabilidades.	5,6,7,8		
			Dirección	- Proceso administrativo. - Liderazgo.	9,10,11,12		
			Control	- Aplica sistemas de autoevaluación - Cuenta con plan de supervisión. - Consulta a los encargados del área. - Control de asistencia.	13,14,15		
Específicos	Específicos	Variable 2: Calidad de Servicio que					

	i) La planificación influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.	i) Determinar de qué manera la planificación influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas	Niveles y rangos	
	ii) La organización influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.	ii) Determinar de qué manera la organización influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.	Elementos tangibles de servicio.	Evidencia de los beneficios que obtiene el cliente al adquirir el producto o servicio.	1,2,3,4	Escala de Likert Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2) y Nunca (1)	Deficiente [30-45]; Regular [46-59]; Eficiente [60-75]	
			Confianza	Respeto a lo prometido al cliente.	5,6,7,8			
			Satisfacción laboral	Puesto de trabajo Organización	9,10,11,12			
			Responsabilidad	Valores Empeño	13,14,15,16			
	iii) La dirección influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.	iii) Determinar de qué manera la dirección influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.	Empatía	Situación en la que uno se pone en el lugar de los clientes a fin de satisfacer sus expectativas. Es el compromiso con el cliente de atender sus necesidades y	17,18,19,20			

	<p>una municipalidad provincial, 2022.</p> <p>iv) El control influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.</p>	<p>de qué manera la dirección influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.</p> <p>iv) Determinar de qué manera el control influye en la calidad de servicio al ciudadano durante la Covid – 19 en una municipalidad provincial, 2022.</p>		<p>dar una solución eficaz.</p>			
--	--	--	--	---------------------------------	--	--	--

INSTRUMENTOS	INSTRUMENT O 1 Cuestionario	Alfa de Cronbach: (α : 0.971)
	INSTRUMENT O 2 Cuestionario	Alfa de Cronbach: (α : 0.971)

Anexo 7: Panel fotográfico de la toma del Cuestionario



