



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo
Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Juanita Fiorella Sánchez Rosario (ORCID: 0000-0002-9568-4809)

ASESOR:

Mg. Henry Villacorta Valencia (ORCID: 0000-0002-2982-3444)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada en primer lugar, a Dios por brindarme vida y porque me cuida e ilumina en cada paso que doy fortaleciéndome para cumplir mis objetivos.

A mis padres por darme la vida y quienes, con su paciencia, dedicación y su esfuerzo me apoyan incondicionalmente siendo mi motor día a día para crecer profesionalmente. Así como también doy gracias por haberme forjado buenos valores, para alcanzar mis aspiraciones.

Agradecimiento

Gracias a la Universidad César Vallejo, Directivos y Docentes de Maestría en Gestión Pública, por brindarme la oportunidad y enriquecimiento conocimientos obtenidos en este tiempo.

A mi Asesor de tesis, al Mg. Henry Villacorta Valencia, por su preocupación, paciencia y conocimiento me apoyo en atender mis dudas y oriento en la investigación.

A la Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, por sus enseñanzas y consejos sobre todo sus aportes de conocimiento que me ayudaron a mi investigación.

Al Área de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo por permitirme desarrollar mi trabajo de

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, JUANITA FIORELLA SÁNCHEZ ROSARIO, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada “*Gestión administrativa y calidad del servicio en el área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019*” presentada, en 105 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 12 de enero de 2020



Br. Juanita Fiorella Sánchez Rosario

DNI:46053687

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	18
2.1. Tipo y Diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de las variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	25
2.6. Métodos de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de puntuaciones de la variable gestión administrativa	54
Anexo 2: Matriz de puntuaciones de la variable calidad del servicio	56
Anexo 3: Matriz de Validación del Instrumento de Gestión Administrativa	59
Anexo 4: Matriz de validación del instrumento de calidad del servicio	68
Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión administrativa y calidad del servicio	77

Anexo 6: Instrumento de gestión administrativa y calidad del servicio calidad del servicio	82
Anexo 7: Ficha Técnica del instrumento gestión administrativa	86
Anexo 8: Ficha Técnica del instrumento calidad del servicio	89
Anexo 9: Normativa de la variable Gestión administrativa	92
Anexo 10: Normativa de la variable Calidad del servicio	93
Anexo 11: Constancia de la realización del estudio de investigación emitida por la institución	95
Anexo 12: Matriz de consistencia interna del informe de investigación	96
Anexo 13: Panel fotográfico	104

Índice de Tablas

Tabla 1: Distribución de la población de servidores	22
Tabla 2: Opinión de los servidores sobre la gestión administrativa y calidad del servicio	27
Tabla 3: Opinión de los servidores de las dimensiones de gestión administrativa	28
Tabla 4: Medidas descriptivas de la variable gestión administrativa y sus dimensiones	29
Tabla 5: Opinión de los servidores de las dimensiones calidad del servicio	30
Tabla 6: Medidas descriptivas de las dimensiones de calidad del servicio	31
Tabla 7: Prueba de Normalidad de la gestión administrativa y la calidad del servicio	32
Tabla 8: Correlación de Rho de Spearman entre la variable gestión administrativa y dimensiones de calidad del servicio	33
Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman entre la variable calidad del servicio y las dimensiones de gestión administrativa	34

Índice de Figuras

Figura 1: Percepción de los servidores de Gestión administrativa y calidad del servicio	27
Figura 2: Percepción de los servidores de Gestión administrativa	28
Figura 2: Percepción de los servidores de calidad del servicio	30

RESUMEN

La presente investigación lleva por título Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019. El tipo de estudio es no experimental, el diseño es correlacional, La muestra estuvo conformada por una población de 50 participantes. Para el trabajo de recolección de datos, se utilizó dos cuestionarios: Gestión administrativa y calidad del servicio. los datos que se obtuvieron se procesaron a través de la estadística descriptiva para decidir los niveles de cada una de las variantes. También, se elaboró la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para determinar la normalidad de las variables, así también como la Rho Spearman como prueba estadística de verificación de hipótesis.

Finalmente se concluye que existe correlación positiva significativa entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio con una correlación Rho de Spearman equivalente a 0.478, con un Sig. Bilateral=0.000(p valor<0.01), quedo comprobado la aceptación de la hipótesis de investigación

Palabras Clave: Gestión administrativa y calidad de servicio

ABSTRACT

This research is entitled Administrative management and service quality in the Urban Development Management Area of the Provincial Municipality of Trujillo, 2019. The type of study is non-experimental, the design is correlational, the sample was made up of a population of 50 participants. For the data collection work, two questionnaires were used: Administrative management and service quality. The data obtained were processed through descriptive statistics to decide the levels of each of the variants. the Kolmogorov-Smirnov test was also developed to determine the normality of the variables, as well as the Spearman Rho test as statistical hypothesis testing.

Finally it is concluded that there is a correlation positive significant between variables administrative management and quality of service with a Rho Spearman correlation equal to 0.478, with Sig. Bilateral = 0.000 (p value <0.01), was proven acceptance of the research hypothesis.

Keywords: Administrative management and quality of service

I. INTRODUCCIÓN

De mi punto de vista, las empresas públicas descuidan a los administrados en relación al servicio que nos ofrecen. Es así que la calidad del servicio en las organizaciones públicas son un derecho y un deber de las Municipalidades. Este esfuerzo les compete a los servidores públicos, así como al máximo representante de la municipalidad, toda organización pública busca ofrecer un buen servicio. Es por ello que los servidores públicos deben ver a los usuarios como lo primordial, ya que sin ellos no habría gestión. Por ende, la gestión administrativa de la entidad o área busca alcanzar metas y objetivos importantes en el uso adecuado del recurso humano y materia disponible.

Por otro lado, cabe mencionar que para Munch (2010) la gestión administrativa es un procedimiento de regulación para la obtención de un máximo rendimiento de calidad, eficiencia, efectividad y competencia en el resultado de finalidades de la entidad. Así mismo Vázquez, et al. (2010) la calidad del servicio es la consecuencia de relacionar posibilidades de la prestación que se percibe mediante la apreciación e intervención por parte de las entidades. si el beneficio sobrepasa de la posibilidad, en aquel momento el servicio ofrecido será recibido como extraordinario, pero si se aparece a identificar se considera como bueno: si en todo caso el servicio percibido no esconde las necesidades del usuario, en este caso se evaluará a modo de pobre, deficiente o malo.

Arriaga (2012), explica que en Latinoamérica se encuentra frente a una inclinación para el logro del discernimiento eficaz de una gestión administrativa que se basa en existencia territorial- social y aumentar el curso interno y así poder difundir soluciones para la calidad del servicio ofrecido al administrado. Así mismo el Consejo de Ministros (2016) alega que el procedimiento de actualización del estado, por medio de políticas públicas, siendo nuestro país presentando dificultades en la administración pública necesita un movimiento revelando defectos y descenso en las prestaciones públicas, actualmente retardan la gestión administrativa y la labor ordenada entre las distintas áreas de la entidad, causando perjuicios a la gestión por parte de la autoridad que esconden sus acciones en cuanto a la corrupción, siendo esto no extraño al gobierno. Pero Arnao (2015) nos da a

conocer que la baja eficacia se debe a que cualquier usuario puede conceder a presentarse a un cargo municipal, que no necesariamente es indispensable la preparación, ni un requisito la moral y principios, esto es penoso ya que, debido a nuestra constitución, para ello se ha realizado una marcha política públicas en torno a la actualización y gestión del estado , orientados al crecimiento de un nivel de eficiencia y eficacia para un buen resultado que beneficie al usuario ; en base a una buena atención al ciudadano y la reducción de tramites solicitados.

Según Morales y Tarazona (2015), nos dice que en el Perú las municipalidades se dirigen en aspecto práctico sin lineamientos que ordenen o ayuden a gesticular el crecimiento de la autoridad local. La carencia de destreza, discernimiento técnico y profesional por parte de las jerarquías ediles, quienes dominan lo complicado que se presenta en las entidades, pero desconocen la gestión administrativa, manifestando así que no saben referente a planificación, organización, dirección y control de procedimientos, originando que fracciones de decisiones que se cogen no se encuentren dirigidos en dirección a un servicio de calidad.

Plan operativo Institucional (2015) en entorno local la Municipalidad de San Marcos, señala que lo incierto en su gestión, se interpreta como limitada recuperación de trabajo, así como la carente extensión y elaboración de sus aspiraciones sociales para los usuarios. En este entendimiento se puede distinguir que tiene demanda económica por su presupuesto necesario del canon minero que goza, la mayoría de los requerimientos reingresan al tesoro público necesario a la falta de administración de gastos en la elaboración de trabajos de calidad para los ciudadanos. Sin embargo, en la municipalidad de comas, la carencia de proyectar, construir, se observa que la entidad tiene ideas concretas, sin embargo, el procedimiento no se logra visualizar lo tramitado. así mismo los colaboradores no trabajan cordialmente, presentándose como problemas que los tramites que solicita el usuario tiene mucha demora y sus programas planteados tienen carencia de eficiencia de servidores e insuficiencia de colaboradores sin vocación de servicio, con falta de decisión y creatividad.

Lo que podemos observar hoy en día en la municipalidad de Trujillo es que le incumbe al Alcalde Provincial dirigir estrategias y metas, debiendo reunir y fomentar un personal técnico competente, capaz de involucrarse en los problemas que se susciten en el territorio con la finalidad de sugerir soluciones de acorde a la población. En tal sentido, es importante resaltar que la función primordial de gestión administrativa es poder ofrecer una calidad de servicio a los clientes acorde a necesidades y/o peticiones de los ciudadanos, por lo que la labor municipal debe ser llevada con eficiencia y eficacia.

Así mismo se puede decir que se presenta inconvenientes tal como la falta de personal adecuado en el sitio clave adentro de la ente municipal, ello daña el éxito justo esperado por la entidad o área, en esta percepción el reglamento debería ser más establecida, motivadoras, claras y estricto incluso sancionador para servidores públicos y funcionarios que infringen las normas y su compromiso; semejante obligación que se rige adentro de su atribución, cuantiosas autoridades transgreden las leyes por ignorancia o carencia de ética y de aptitud de la prestación. Todo esto perjudica el incremento en la administración de los gobiernos locales ya que finalmente deteriora en su totalidad una nación. (Ñañez,2017).

La gestión administrativa en la oficina de esta Gerencia al final de los años viene presentando dificultades que se dan a continuación: el desarrollo administrativo se está desgastando, esto revela la carencia de planeación por parte del empleado público de dicha entidad o área, situación que no ejecuta proyectos importantes y oportunos, así como también falta de confrontar ideas que incrementen el cumplimiento de aspiraciones impecables, falta de formación de los asistentes de la municipalidad, pérdida de confianza de la entidad o área, dado que el usuario al no tener una atención comprometida, pierde credibilidad en el servicio que presta dicha área de la municipalidad y desconocimiento de herramientas para la ejecución de su trabajo y ofrecer una prestación eficaz al administrado.

En nuestro trabajo de investigación encontramos estudios previos de autores a nivel internacional como Reyes (2015), en su tesis” *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa*

interprovincial de transporte de pasajeros la maná periodo 2013". Su metodología es no experimental, está orientada a los empleados, miembros y ayudantes de la empresa, lo compone parte de la cantidad de análisis, los trabajadores estarán elegidos casualmente por el requerimiento. El tipo de averiguación es aplicada ya que se busca medir, evaluar y recoger los datos de la institución los cuales determinaran el estado real de la entidad. aplicando así el instrumento de la encuesta que consta de 13 interrogantes que fueron dirigidas a los colaboradores de la entidad, así como un temario de 10 interrogantes a los empleados y 10 interrogantes a los miembros de la empresa. Es por ello que la averiguación se ha utilizado el muestreo probabilístico la semejante que solicito la colocación de una formulación que faculta la obtención de referencias fiables que cuenta con un promedio de 48257 de población, considerándose un espacio de error (0,05), obteniéndose mediante este cálculo maestral de 403 habitantes. Que existe relación directa y significativa entre variantes, coeficiente de correlación de Spearman de 0.877 es significativa con dimensión de la segunda variante. concluyendo, el uso de la guía para la empresa de transporte posibilita alcanzar una deseable actividad de los procedimientos administrativos y de las prestaciones. Por lo cual se considera que la gestión es buena para mejora de la compañía conllevando a que los trabajadores se sientan motivados en su trabajo.

Martínez (2013), en su tesis "*Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013*". El propósito es elaborar ejemplo de Gestión administrativa por medio de la aplicación lineamientos y normas ordenados a una mejor calidad del servicio conocido del bazar de provisiones. El tipo de aprendizaje fue descriptivo-correlacional, propósito de decidir el rango de conexión autentica a través de la variante individualista y la variante subordinado, el boceto fue transversal. Es así que la demostración empleada es 187 trabajadores con un muestrario aleatoriamente o simple desde el momento de salida para una explicación procedimientos de muestrario probabilístico el tipo de método que se empleó para la adquisición de los apuntes fueron recogidos por medio de encuesta y entrevista. Concluyendo que en la gerencia del bazar no se encuentra un acuerdo ni liderazgo, los administrados no cuentan con la cavidad de estructurar, plantear y

sostener un modo de gerencia que aliente a los individuos al resultado de un imparcial colectivo y durable. Es por ello que se consigue apreciar que el gestor del mercado no orienta al mercader para que trabajen en conjunto, conllevando esto a una dificultad para un buen gobierno.

Cruceira (2013), en su tesis “*Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán*”. El objetivo es proyectar un tipo de gestión administrativa para acrecentar los juicios internos de la entidad técnica provincial MIDUVI-Carchi, para conseguir eficacia administrativa, la metodología de esta búsqueda fue básica, explicativa, es por ello se empleó la encuesta, con una muestra de 299 clientes de los hoteles de la ciudad, aplicando un muestreo probabilístico fortuito sencillo, en el que se llegó a concluir: a) en la observación actual el hotel Palacio Imperial atribuyo que se encontró falsedades en lo que concierne a la gestión administrativa, maquinaria equipos, métodos de trabajo y entorno, b) los manuales de procedimientos y funciones que acepta la transformación que cuenta la institución hotelera y asimismo el uso de los procedimientos económicos, humanos y materiales lo que confirma un obstáculo de costos y por consiguiente una mejora en el descargo del personal., c) en el manual elección del trabajador el jefe puede tener la certeza que individuo que trabaja en su hotel posee competencias para el puesto a realizar y d) el planeamiento de un software web autoriza publicar a nivel nacional e internacional del hotel Palacios Imperial; en el cual el usuario no posee exigencias de movilizarse para poder apartar una habitación sino inscribirse en la página web asegurando la estancia y posibilitar el curso. Se puede decir que el servicio que ofrece el hotel satisface a los clientes, pero siempre hay que ir mejorando.

García (2015) en su tesis “*La gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota Bolívar 2015*”. Es de descriptivo correlacional, el cual está conformado por 58 personas y con un muestreo de 38 participantes. mediante el cual se obtuvo como respuesta en un 64% de los encuestados que considero que la empresa no realiza la imposición del servicio a sus clientes y el 36% considera que si cumple. Según el estadístico 0,595 la sig. bilateral de 0,000 al 0,05, las variantes se vinculan. Conllevando así a concluir que, en la investigación, la asociación de transportes interprovincial de pasajeros, no

posee con estrategias administrativas que permita aumentar y garantizar las prestaciones que ofrece la compañía, así como también incrementa el servicio al cliente y la gestión administrativa con ayuda de todos los trabajadores. observando así que en esta empresa se debe mejorar el servicio al cliente implementando planes para una buena agestión administrativa.

Igualmente, hallamos como precedentes nacionales a contenidos realizados por Peña (2018), en la tesis “*Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos*”. Su metodología del estudio viene hacer básica de nivelación correlacional, desarrollando bajo planteamiento no experimental, con un muestrario probabilístico de 328 trabajadores de dicha entidad, utilizando como instrumento a la encuesta, para la combinación de las variables de formación. En conclusión. la información que se ha llegado a encontrar nos dice que se encontró relación significativa y positiva alta entre las variantes del cliente de la entidad, con un p-valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = ,805. Dándose así sugerencias que ayudarán a crear un ambiente de seguridad, compromiso de los subordinados de la entidad con la intención de ayudar a trabajadores. Dándose así los consejos que aportaran a establecer un ambiente de responsabilidad y confianza en los colaboradores de la corporación con el fin de ayudar a los clientes de la entidad.

Según el estudio realizado por Rojas (2017) en la tesis “*Gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017*”, la metodología que se analizo es descriptiva explicativa, con diseño no experimental de tajo transversal o transaccional. El cual se aplica la encuesta a participantes y/o clientes del exterior del consultorio de la institución, por lo que 18 preguntas son de la primera variante y 22 interrogantes de la segunda variante correspondientemente, la capacidad del muestrario para la opinión visible conforme la herramienta SERVQUAL, se ha de definir con la fórmula de cálculo de porcentaje, aprobado con un error estándar en la institución de salud, del 5% con un nivel de confianza del 95%, determinando un $p = 0.5$ y $q = 0.5$, donde no se sabe la proporción del agrado, el cual se llega a determinar que la población es de 3844 usuarios. Concluyendo que, si incrementa el valor de la variante independiente, crece el valor de la variante dependiente en

cuando al goce de empleado exterior de dispensatorios de la institución. lo que hemos podido indagar que la variante uno implica mucho sobre la variante dos que ofrece esta institución, aumentando así la satisfacción de los usuarios.

Sin embargo, Tipián (2017), en la tesis “*Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*”, El método de análisis es básica, no experimental, transversal de nivelación correlacional. Los habitantes fueron de 134 individuos que emplearon las prestaciones de matrícula en la base de datos personales que nos ofrecen en la zona de aprendizaje, la muestra fue probabilística y compuesta por 100 personas, y la herramienta que se utilizo fue la Escala de Likert, con este cuestionario se recogió las averiguaciones de las variables con sus respectivas dimensiones, constando así este cuestionario de 38 interrogantes, 16 y 22 preguntas de las variantes respectivamente. Los resultados indican relación directa significativa entre ambas variables (rho de Spearman: 0,500; p: 0,000), la cual también se estudia en cada una de las dimensiones, aunque de manera más débil. Las dimensiones planear, organizar, dirigir y controlar mostraron como valores de la prueba rho de Spearman 0,353; 0,299; 0,288 y 0,210, respectivamente, en todos los acontecimientos el nivel de significancia menor a 0,05. De este modo, la presencia de una correlación directa y significativa logró ser ratificada entre las variantes planteadas. conclusión, si existe vinculación significativa y positiva entre la nivelación de las variantes de estudio. Lo que puede decir tiene que haber una buena atención para que el usuario se encuentre satisfecho.

De acuerdo al estudio que realizo Gómez (2018), en la tesis titulada “*Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*”. Su diseño es cuantitativo, presentando un planteamiento observacional de elevación correlacional y corte transversal, utilizando una muestra compuesta por 200 trabajadores de la institución, de las que se eligieron aleatoriamente un muestreo de 132; a los cuales se le dio dos escalas para calcular las variantes, la herramienta utilizada fue un temario para acrecentamiento de la investigación, empleándose el método del alfa de Cronbach, pudiendo confirmar la confiabilidad del cuestionario. concluyendo que el 37.88%

de los trabajadores revelan que la calidad de la primera variante de la empresa es moderada, entretanto que el 62.12% de colaboradores responden que calidad de gestión administrativa es alta. Entretanto la otra parte, el 9.09% de los trabajadores califican a la calidad del servicio como baja, mientras que el 79.55% de trabajadores se obtuvo que era alta. es por ello la correlación directa entre las variantes es positiva, según el valor de 0.541 y significativa a través de variantes de estudio ($\rho=0,500$; $\text{sig}=0,005$), así mismo las dimensiones tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía mostrando como valores de la prueba rho de Spearman 0.612, 0.606; 0, 706, 0.519 y 713, respectivamente, lo que se puede apreciar en esta investigación es que el grado alto de la segunda variable se convierte en nivel alto de la primera variante respectivamente en la entidad.

Por otro lado, Larrañaga (2017) en su tesis “*Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*”. El tipo de estudio es cuantitativo y de nivelación correlacional, trascendencia transversal y de diseño no experimental. Los habitantes están conformados por 156 empleados de Sedapal, utilizando como método de instrumento la encuesta, por el cual se determinó la confiabilidad por Alfa de Cronbach. Llegando a concluir que la variante uno se vincula directamente con la variante dos en Sedapal, estadísticamente de rho de Spearman es 0,635, con significancia bilateral de 0,000, al 0,01, en lo que se ha podido observar en esta investigación es que el buen trato a los clientes y atención tienen relación entre las variantes.

A continuación, se van a describir las definiciones del estudio en relación a la variante Gestión administrativa según: Robbins & Coulter (2005), Nos dice que consta en planear, estructurar, coordinar y orientar las labores del trabajo de empleados, a fin de desarrollarse de modo eficaz y eficientemente. Igualmente, se define como un procedimiento de proyectar y sostener un medio apropiado, de manera que los trabajadores realicen eficazmente cada uno de sus objetivos de la entidad.

Asimismo, Caldas, et al. (2017), asegura que la gestión administrativa dentro de una empresa es la responsable de cualquier procedimiento sea realizado lo más eficiente y eficazmente posible. Además, resaltan el hecho de que este proceso debe

efectuar con determinadas premisas: debe ser exacto, disminuir lo máximo posible los costos ocasionados, y procurar el sostenimiento de un rigor científico y la confianza.

Ahora, pasaremos a desarrollar las teorías relacionadas al tema de Gestión administrativa según (Medina y Ávila,2002). menciona la evolución de la teoría administrativa una de ellas, es la Teoría científica de la administración, en el cual esta teoría diseño la manera de solucionar los problemas de la entidad, la organización del trabajo, el alistamiento de trabajadores. Frederick Taylor, tomándolo como principal representante, preocupándose por el trabajo eficaz y el incremento de la producción, indica que la eficacia de una entidad habla de tres aspectos: acrecentar el modo de ejecutar una labor, fundamentándose en la nacionalización y partición de los trabajadores, orden en el incremento de la labor y especialización de los trabajadores. Así como también en el buen desempeño del personal con una gratificación de acuerdo a su producción, es decir, el personal que genera más, trabajador que recibirá más ganancias, estimulado con premios e alicientes. Por último, el acondicionamiento de los ambientes del trabajador con distintas condiciones y materiales los cuales ayudan a una mejor labor del personal. El taylorismo es pues, el principio de mucho de los procedimientos de productos actuales y representan uno de los principales pasos en lo que hoy se llama Administración Gerencia.

Asimismo, se ubica a la teoría clásica de administración, la que busca la mejora y poder incrementar una capacidad e eficacia de la organización por medio de la actividad de su entidad o estructura organizacional. Henry Fayol (Francia) como uno de los principales representantes, señala que la administración tiene una habilidad que desempeña el mando de la entidad y esta segmentación en grupos o funciones esenciales de la administración tal como planear, organizar y controlar. Esta teoría clásica fue fruto de las necesidades de poder crear una ciencia científica de la administración con la conclusión de estructurar un entendimiento, un conocimiento fuerte para poder ser enseñada más después a todos los horizontes de la educación. Se requieren jefes en las organizaciones, pero jefes efectivamente asimilen los compromisos de un grupo de personal. Jefes que conocen y dirigen y planean sus labores. dirigentes con un gran apoyo de entendimiento de su área y de

práctica administrativa contando con prudencia y conducta digna de una jerarquía. La labor administrativa no es obligación para la jerarquía, sino más bien un compromiso de compartir con sus subordinados. Ante lo mostrado por Martínez (2005) ha definido a la administración como un procedimiento en donde la planificación, organiza, dirige y controla lo demandado tanto materiales y humano, la finalidad de poder lograr eficiencia y eficacia en el propósito sugerido por la entidad.

Según Chiavenato (2014), el procedimiento de planear, ordenar el aprovechamiento del requerimiento y poder lograr el deseo de la organización; es así que Cannice et al (2012) nos dice el desarrollo de dirigir y conservar un ambiente de trabajo grupal; ejecutando la terminación de manera eficaz, produciendo logros de satisfacción de necesidades, considerando cinco actividades en la administración: programar, estructurar, integrar, encaminar y controlar. Pero para Luna (2014), el estudio del proceso de desarrollo de una multitud de trabajos orientados a conseguir las metas planteadas, siendo deficientes, pero logrando llegar a las metas mediante el cumplimiento de actividades que varían según las metas que establecen la estructura de preparar, establecer, liderar y dirigir.

Para la gestión administrativa se consideró a cuatro dimensiones afirman que son: Planeación, Organización, Dirección y Control. Dichas dimensiones serán consideradas para la presente investigación. La Dimensión de Planeación, según (Robbins & Coulter, 2005). Este proceso da comienzo con la aprobación de decisiones, el cual da a conocer los procedimientos que benefician en la evaluación de los problemas y opciones a elegir, así mismo en la apreciación de la eficacia de una decisión. Este procedimiento comienza con identificar el problema, para después fijar las normas de decisión, asegurar prioridades de estos según su prioridad, desarrollando opciones, estudiarlas y elegir las para implementar y estimar la eficiencia de las determinaciones tomadas. La gestión administrativa, procedimiento fundamental, en el cual el colaborador efectúa realizar sus actividades implantadas al modo más eficiente, por medio de una búsqueda determina el propósito de actividad. Los que se establecen por la institución, acuerda para precisar las etapas a ejecutar a fin de poder alcanzar los objetivos que se han establecido. La planificación es la primera etapa, en el cual dentro debería existir

una buena organización del tiempo y remuneración a los trabajadores. Dentro de los indicadores se ha considerado lo siguiente: Estrategias, Identificación realización de metas, menesteres y expectativas de los ciudadanos.

La dimensión organización, para (Robbins & Coulter, 2005). Es un proceso que relaciona los recursos utilizables en la entidad, ocasionando que trabajen en grupos de forma apropiada, a fin de poder conseguir una importante utilidad y tener posibilidad de lograr soluciones. La organización es uno de los procedimientos de la administración que establecen el desempeño que se les atribuye a los trabajadores, en las cuales deben realizarse eficazmente y en tiempo preciso. El desarrollo establece la innovación de un ambiente laboral apropiado para la rentabilidad humana y/o haberes que deben hacer los trabajadores eficaces y tengan importantes conocimientos en la realización de sus tareas. Dentro de los indicadores se ha considerado lo siguiente: Bienes servicios Orientación, Logros, Manejo de recursos y funciones y atribuciones.

La dimensión de dirección, según (Robbins & Coulter ,2005). Este procedimiento compromete un nivel de comunicación muy alto por parte de los superiores para con los trabajadores subordinados, esto comienza con el clima laboral, en la cual beneficia la realización del desempeño y un eficiente rendimiento, de igual forma incrementar la remuneración de la entidad. El desarrollo concibe el comportamiento organizacional, el aprendizaje, las actitudes, la percepción, la responsabilidad, trabajo en equipo el liderazgo y la motivación a los trabajadores. Dentro de los indicadores se ha considerado lo siguiente: Organización y procesos, Funcionamiento y gestión de la administración.

La dimensión de Control, según (Robbins & Coulter,2005), En este procedimiento se produce a cuantificar el avance que han probado los trabajadores en cuanto a sus objetivos asignados desde el comienzo. Este procedimiento consta de evaluar y subsanar el desempeño laboral de colaboradores en la entidad, a fin de disminuir el peligro en la empresa. este tiene como objetivo primordial el comprobar, evaluar y reparar las funciones defectuosas realizadas por los trabajadores, a fin de confirmar el desempeño de los objetivos, para conseguir un rendimiento que pueda ser igualado y examinado con la finalidad de lograr una mayor seguridad y ejecución

para las modificaciones necesarias en el momento apropiado. La importancia que puede tener este procedimiento radica en poder facilitar en forma eficaz la ejecución de objetivos y poder promover a trabajadores por medio de liderazgo eficiente. Dentro de los indicadores se ha considerado lo siguiente: Funcionamiento, Operación y gestión y Exigencias.

A continuación, se van a describir las definiciones del análisis de la variante calidad de servicio según (Hoffman y Bateson, 2011). Es un proceder o conducta conformada por medio de la estima a amplio tiempo de ejecución de los trabajadores o requerimientos que sostiene la empresa. Esto concede ofrecer al cliente un oportuno servicio, considerando los procesos concretos, la conducta del trabajador en el instante que brinda al servicio.

Matsumoto (2014), lo detalla como solución de un procedimiento transformación en donde el cliente confronta sus perspectivas frente a apreciaciones. Manifestando que la evaluación de la cualidad se produce por medio de distintas expectativas de los usuarios, y que es lo que obtiene de la entidad. Asimismo, para Pérez (2010), sustenta que hay una relación con la satisfacción de administrados, las conclusiones correspondientes a probabilidades precedentes, si las posibilidades de trabajadores sostienen un nivel bajo y la retribución del servicio manifiesta insignificancia superior que el bajo nivel se había preservado, dificultosamente logramos refirmar que los administrados percibiendo un servicio de buena calidad.

Asimismo, pasaremos a desarrollar las teorías relacionadas al tema de calidad de servicio según: (Vargas y De Vega ,2011). La Teoría de Deming, considerada como una filosofía de gestión fundamentada en teoría de sistemas. Está justificada como el inicio de cada organización. compuesta por un sistema de procedimientos y colaboradores que se interrelacionan para la composición de los componentes de sistema. El logro de los colaboradores dentro del sistema necesita de la gestión preparada dirija la estabilización de cada integrante que conforma el sistema. Esta teoría se creó con 14 pilares para las diligencias de la empresa logren visualizar el beneficio, con el fin de facilitar una buena calidad de servicio. Sus principios son: Promover la consciencia del objetivo en torno al perfeccionamiento de la utilidad y el servicio con una habilidad para sostener el profesionalismo y pedir la

comercialización, proteger una nueva ideología, terminar con la visualización de la investigación grupal, acabar con el hábito de implementar servicio sobre el sistema grupal, manifestar el principio de lo perjudicial, instalar la función de los procedimientos de enseñanza para el trabajo, retener estrategias renovadas de visualización para los trabajadores en la productividad, excluir de la entidad toda la conmoción de miedo que cohibe que los colaboradores puedan desarrollar sus tareas, exceptuar las barreras que se dan en las zona laboral, señalar las distintas metas estadísticas , anuncios y señalizaciones relacionadas con la resistencia que obstaculiza mejorar el grado de operacionalización, disponer estrategias para lograrlo, excluir la normatividad laboral que establecen los objetivos numéricos, descartar los obstáculos que recibe el trabajador del área con deseo de sentirse presumido en su centro laboral, implementar estrategias de educación y discurso y establecer una organización con un alto panorama que se encarga a diario de los principios mencionados.

Así también la Teoría de la calidad total según (Vargas y De Vega ,2011), nos da a conocer que la idea de Kaarow Ishikawa, conocido por su esquema homónimo, además mejoro una teoría de como la organización debe mejorar su plan de mejora de la calidad. Analizando que la calidad desde el lugar panorámico humanitario, nos indica que hay siete mecanismos básicos para acrecentar la calidad. estos mecanismos son: estudio de Pareto ayuda a reconocer los grandes obstáculos en un proceso, esquema de causa y efecto fomenta la llegada a la causa origen de los inconvenientes, estratificación estudia cómo se ajusta el reporte que se ha obtenido, histogramas verifican y trasforman, gráficos de dispersión nos dan a conocer los vincula entre la variedad de circunstancias y gráficos de control de procesos defiende hasta el término de variaciones.

Para la calidad del servicio se considera a cinco dimensiones: Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía y Empatía. Dichas dimensiones serán consideradas para la investigación. La dimensión Tangibles, según (Hoffman y Bateson ,2011). Esto hace mención a una amplia diversidad de bienes materiales, iluminación, estructura y servicio de trabajadores en el área. Este proceso abarca equipos e establecimiento, así como también elementos de comunicación. es importante conservar las buenas condiciones de la infraestructura, los equipos,

contando con trabajadores eficaces y competentes que permiten la satisfacción del cliente. Dentro de las dimensiones se evaluará: Bien y servicio, Profesionalismo, empatía e Igualdad en el trato.

La dimensión confiabilidad, según (Hoffman y Bateson, 2011). Se basa en la relación y confiabilidad de la ejecución de la entidad, es decir si la empresa cumple con la alusión de una inicial petición, cumpliendo con sus actividades adecuadas así el cliente y brindando el servicio adecuadamente al realizar las actividades. dentro de las dimensiones se evaluará: Brindar información, Tiempo y Atención y resultado.

La dimensión capacidad de respuesta, para (Hoffman y Bateson, 2011). Es el acuerdo que ofrece la empresa al brindar sus servicios de modo oportuno y eficaz a una precisa sección, a fin de hacer mención a una intención y disposición de los trabajadores que brindan sus servicios. Dentro de las dimensiones se evaluará: Periodo y Atención y Tiempo.

La dimensión garantía, para (Hoffman y Bateson ,2011). Es la lucha que tiene la oficina, igualmente la amabilidad, seguridad y empatía que transmiten los clientes que ceden al servicio. En el momento que se usa el termino de enfrentamiento, se estima el entendimiento y destrezas de los servidores en el desempeño en la labor, es por ello que los trabajadores tienen destrezas indispensables para concluir con sus servicios profesionales. Procedimiento y normativas e Bien y servicio.

La dimensión empatía, según (Hoffman y Bateson,2011). Es la extensión de probar las sensaciones de los clientes como los propios. Los trabajadores no deben de ignorar que deben ser empáticos con los usuarios considerándolos como parte de la entidad, así mismo la empresa comprenda las exigencias de los clientes e introduzcan sus servicios a relevancia del cliente. Dentro de las dimensiones se evaluará: Accesibilidad e información.

En este entorno es que aparecen las interrogantes de la reciente indagación, por lo que se formula la subsiguiente Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?, de tal manera también se

tiene como problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019? , b) ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019? , c) ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?, d)¿Cuál es el nivel de las dimensiones de calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?, e)¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la dimensión tangibles de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?, f)¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?,g) ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?,h) ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la dimensión garantía de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?, i) ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la dimensión empatía de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?, j) ¿Qué relación existe entre calidad del servicio y la dimensión planeación de la Gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?, k) ¿Qué relación existe entre calidad del servicio y la dimensión Organización de la Gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?,¿Qué relación existe entre calidad del servicio y la dimensión dirección de la Gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019? y l) ¿Qué relación existe entre calidad del servicio y la dimensión Control de la Gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?.

Dentro de la justificación del estudio, Bernal, (2010, p.106) menciona que toda investigación está orientada a la determinación de un problema, por lo tanto, es

indispensable justificar, formular los motivos que obtiene la investigación, de modo que debe determinar la dimensión para disponer su validez. En esta búsqueda se presentó la justificación teórica cuando la finalidad del estudio originar reflexión acerca del discernimiento verdadero, comprobando una especulación, comparando rendimientos adquiridos, asimismo la investigación tiene por finalidad de contribuir al conocimiento que existe de las variantes y sus dimensiones. En cuanto a la justificación metodológica; se busca hallar el vínculo que puede existir en medio de las variantes de aprendizaje, cuya justificación es una orientación cuantitativa, Asimismo se ha sugerido un instrumento de medición para evaluar las variantes, este cuestionario consta con la validez de criterio (juicio de expertos) y confiabilidad estadística, permitiendo tomar decisiones, estrategias, mejoras, conclusiones y recomendaciones, que aporten a las variantes.

En el trabajo se formuló como la Hipótesis General: Existe relación positiva y significativa entre la Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019. Asimismo, se planteó las Hipótesis Específicas: existe relación significativa entre Gestión administrativa y la dimensión tangible de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, existe relación significativa entre Gestión administrativa y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, existe relación significativa entre Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, existe relación significativa entre Gestión administrativa y la dimensión garantía de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, existe relación significativa entre Gestión administrativa y la dimensión empatía de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, existe relación significativa entre calidad del servicio y la dimensión planeación de la Gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, existe relación significativa entre calidad del servicio y la dimensión organización de la Gestión

administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, existe relación significativa entre calidad del servicio y la dimensión dirección de la Gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019 y existe relación significativa entre calidad del servicio y la dimensión control de la Gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019. En esta investigación se planteó como Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019. considerando como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión tangible de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión garantía de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión empatía de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, Determinar la relación que existe entre gestión administrativa de la dimensión planificación y la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, Determinar la relación que existe entre gestión administrativa de la dimensión organización y la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019, Determinar la relación que existe entre gestión administrativa de la dimensión dirección y la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019 y Determinar la relación que existe entre gestión administrativa de la dimensión control y la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019.

II. MÉTODO

El presente trabajo tiene una orientación cuantitativa, para ello tomamos como referencia lo señalado por Hernández, et al, (2010, p.4), explicando que este establece una unión de procedimientos de manera sistemática y probatoria.

2.1. Tipo y diseño de investigación

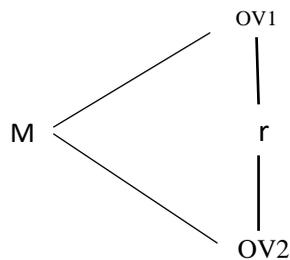
2.1.1. Tipo de investigación:

Es no experimental, porque no se ha manipulado alguna variable de estudio y se mantiene los hechos sin variación de su naturaleza Hernández et al. (2010). Por lo que su finalidad es de tipo aplicada se explica por su inclinación en el uso o empleo del entendimiento teórico a determinada disposición precisa y los efectos prácticos que de ella se originen o logran. (Sánchez, 2002).

2.1.2. Diseño de investigación

Muestra un diseño correlacional y para ello citamos a Hernández, et al. (2014) explico que proyecta implantar el vínculo entre variantes del muestrario, se agrupan o relacionan diferentes nociones, variables o particularidades entre sí, o lo contrario. Así como de tipo *transversal*, para Hernández, et al. (2014) señala que la causa es la recolecta de referencias en un solo instante y duración, sin maniobrar las variables o disponer de manera aleatoria a los individuos del muestreo.

El esquema es:



Dónde:

M: Muestra de los gestores del Área de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

OV: Medición de la variable 1: Gestión Administrativa.

OV: Medición de la variable 2: Calidad del Servicio.

r: Es la relación entre la variable uno (V_1) y la variable dos (V_2).

2.2. Operacionalización de variable

Según carrasco (2009) La variable es definida como una mezcla de métodos para poder fraccionar y estudiarlas; las variables se descomponen en dimensiones, indicadores, ítems; una variable es operacionalizada cuando es cuantificable al administrarle el cuestionario.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	consta en planear, estructurar, combinar y orientar las labores del trabajo de empleados, a fin de desarrollarse de modo eficaz y eficientemente. Igualmente, se define como un procedimiento de proyectar y sostener un medio apropiado, de manera que los trabajadores realicen eficazmente cada uno de su propósito de la entidad. Según (Robbins & Coulter ,2005).	Para medir la variante gestión administrativa se tomó el criterio de los colaboradores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, ejecutada mediante cuestionario de 20 ítems, que es medida por la escala de Likert. Compuesta por las dimensiones planificación, organización, dirección y control. La muestra es 50 trabajadores, Para el estudio del rendimiento usamos la estadística cuyos datos se incorporamos al sistema SPSS; y poder obtener las conclusiones y discusión en la investigación.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias - Cumplimiento de metas - Necesidades y expectativas de los ciudadanos 	Escala tipo Likert Ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre siempre
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Bienes y servicios - Orientación - Logros - Manejo de recursos - Funciones y atribuciones 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Organización y procesos - Funcionamiento y gestión de la administración 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionamiento - Operación y gestión - Exigencias 	

Fuente: Elaboración propia-2019

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	Es un proceder o conducta conformada por medio de la estima a amplio tiempo de ejecución de los trabajadores o requerimientos que sostiene la empresa. Esto concede ofrecer al cliente un oportuno servicio, considerando los procesos concretos, la conducta del trabajador en el instante que brinda al servicio.(Hoffman y Bateson ,2011).	Para determinar la variante calidad de servicio se tomó el criterio colaborador del Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, ejecutada mediante cuestionario de 20 ítems, que será medida mediante la escala de Likert. Compuesta por las dimensiones tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. La muestra es de 50 trabajadores, el estudio de del rendimiento usamos la estadística cuyas cantidades se inscribe al SPSS; para poder obtener las conclusiones y discusión en la investigación.	Tangibles	- Bien y servicio - Profesionalismo, empatía - Igualdad en el rato	Escala tipo Likert
			Confiabilidad	- Brindar información - Tiempo - Atención y resultado	
			Capacidad de respuesta	- Periodo - Atención y Tiempo	Ordinal
			Garantía	- Procedimiento y normativas - Seguridad en la entrega	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre siempre
			Empatía	- Accesibilidad e información - Confianza - Atención	

Fuente: Elaboración propia-2019

2.3.Población, muestra y muestreo

2.1.1.La Población

Para Valderrama (2015), explica que los participantes son el conjunto de individuos que integran el determinado trabajo; la población se constituye por 54 servidores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano y sus sub Gerencias de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2019, como se detalla:

Tabla 1

Distribución de la población de servidores del área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019.

POBLACIÓN	GÉNERO		TOTAL
	Hombre	Mujer	
Servidores de la Gerencia de Desarrollo Urbano	4	9	13
Servidores de la Sub Gerencia de Habilitaciones Urbanas	5	7	12
Servidores de la Sub Gerencia de Edificaciones	15	10	29
TOTAL	29	28	54

Fuente: Registros del Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

2.1.2.La Muestra

Para Hernández, et al. (2017) el muestreo explica que es una acumulación de personas que se analizarán, es un subconjunto del total de la población, para que se logre organizar la información obtenida, la muestra ha de ser característica de la población. Por lo que la población por ser pequeña de 50 colaboradores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano, se ha utilizado el total de habitantes.

Criterios de selección de la muestra

Criterios de inclusión

- Servidores del área de la Gerencia de Desarrollo de ambos sexos

Criterios de exclusión

- Servidores al momento de aplicar la encuesta no estuvo presente ya que estuvo de vacaciones
- Servidores que no fueron participe del cuestionario

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

La capacidad que se empleó fue la acumulación de datos mediante la escala, la cual consta del temario para las variantes objeto de análisis, que estarán orientados a servidores de la oficina Gerencia de Desarrollo Urbano y sus Sub Gerencias de la entidad. Según Bernal (2016), indica que la encuesta es el medio que permite conseguir los datos de los participantes que integran o están relacionados con el problema de la investigación; que, a través de un análisis cuantitativo, permite acceder a las conclusiones y datos correspondientes, es por ello que se determina utilizar esta técnica.

2.4.2. Instrumentos

El mecanismo empleado fue una escala, la cual se realizó en base a una agrupación de interrogantes cerradas. Se sujeta al prototipo integrada por 50 colaboradores en el cual se recopiló la información de las variantes de estudio. La escala referida a la variante gestión administrativa cuenta con 20 ítems de cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. El cuestionario referido a la variable calidad del servicio cuenta con 20 ítems de 5 dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. De los cuales serán calcula con la escala de Likert, cada Ítem serán Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5) consideradas para ambas variables.

2.4.3. Validez

Según Galicia et al. (2017) la validación del instrumento se efectuó por **juicio de expertos** de los Ítems, integrados por 5 profesionales con grado de magíster y doctor especialistas en la materia, a continuación de detalla:

- Mg. Henry Villacorta Valencia
- Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar
- Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles
- Mg. José Manuel Cubas Vargas
- Dr. Luis Alberto Aguirre Bazán

Con la calificación que se ha obtenido de los expertos se utilizó como prueba de Razón de Validez la prueba de V de Aiken, para definir la validez de capacidad en las posteriores normas: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión. El Coeficiente de V de Aiken, el cual ayuda a calcular la validez del contenido, se calcula con la presente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

En donde:

V = Coeficiente de Validación: V de Aiken.

S = Sumatoria de número de jueces.

C = Número de valores.

Así mismo se desarrolló la prueba de Razón de Validez de contenido de Lawshe, resultando en los dos acontecimientos con EXCELENTE VALIDEZ (Anexos 5 y 8). Definido por la presente fórmula:

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

En donde:

n_e = Número de expertos

N = Número total de expertos

2.4.4. Confiabilidad

Para la confiabilidad del cuestionario de las variables de estudio, ha sido inevitable poder sobreponer una prueba piloto de 15 colaboradores, realizándose con el programa SPSS V26 y Excel, cuyo computo diagnostica el método estadístico del Alfa de Crombach, siendo Corral (2009) la ha definido como grado de resistencia de puntajes que se obtuvieron por 0.942 para proporción de la variante uno. Este rendimiento señala que el mecanismo que se aplica a los colaboradores es fidedigno para la aplicación, por ser la consecuencia mayor que 0.80. asimismo, nos señala que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,928 para la proporción Calidad de Servicio. Esta consecuencia orienta que el mecanismo se adhiere a los colaboradores, por ser la solución superior a 0.80 (Anexos 9 y 10)

2.5.Procedimiento

conforme Narváez (2015), el planteamiento de indagación adecuada a la muestra apropiada vinculada a la incógnita del análisis e hipótesis, la posterior fase consta recoger datos pertenecientes a características, concepciones o variantes de la entidad o área de análisis.

- La información de donde se recogieron los resultados fueron obtenidos por tesis, revistas, libros, artículos y base de datos, así también a 50 trabajadores del Área de Desarrollo Urbano.
- La información fue recogida aplicando el cuestionario prototipo escala Likert con cinco (5) niveles para cada variante.
- Una vez obtenido la muestra piloto de 15 colaboradores se elaboró la prueba de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, la validación del contenido fue el Coeficiente V de Aiken, luego se prosiguió con la utilización del software SPSS versión 25 el rendimiento fue mostrado en tablas y figuras estadísticas.

2.6. Método de análisis de datos

El estudio y apreciación de los resultados se realizó utilizando tablas de frecuencia, de la estadística inferencial se emplea la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Liliefors (1967), identificándose una distribución asimétrica en las dimensiones de las variables, decidiéndose estimar el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman (1904), así mismo los programas de Excel y SPSS.

2.7. Aspectos éticos

En el aprendizaje investigativo se respetó la privacidad de cada uno de los colaboradores, considerando los factores éticos, como la confidencialidad, libertad participativa, Consentimiento del participante.

- ✓ La confidencialidad: es la pertenencia de la aclaración, por la que se confirma que es accesible únicamente a personas autorizadas a acceder a dicha información.
- ✓ Libertad participativa: es la que está orientada a la participación del usuario y operador, sin ser presionados y solamente serán motivados por la relevancia del estudio investigativo.
- ✓ Consentimiento del participante: es necesario que los participantes proporcionen el consentimiento de su colaboración.

Asimismo, se respetó la autoría de todos los autores mencionados en el proyecto de tesis y respetándose las citas referenciales y normas APA.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

A continuación, se demuestra la solución de las variantes gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019.

Tabla 2

Opinión de los servidores sobre la gestión administrativa y calidad del servicio

NIVELES	Gestión administrativa		Calidad del servicio	
	F	%	F	%
Buena	11	22	24	48
Regular	36	72	26	52
Deficiente	3	6	0	0
TOTAL	50	100	50	100

Fuente: Instrumentos aplicados a los servidores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019

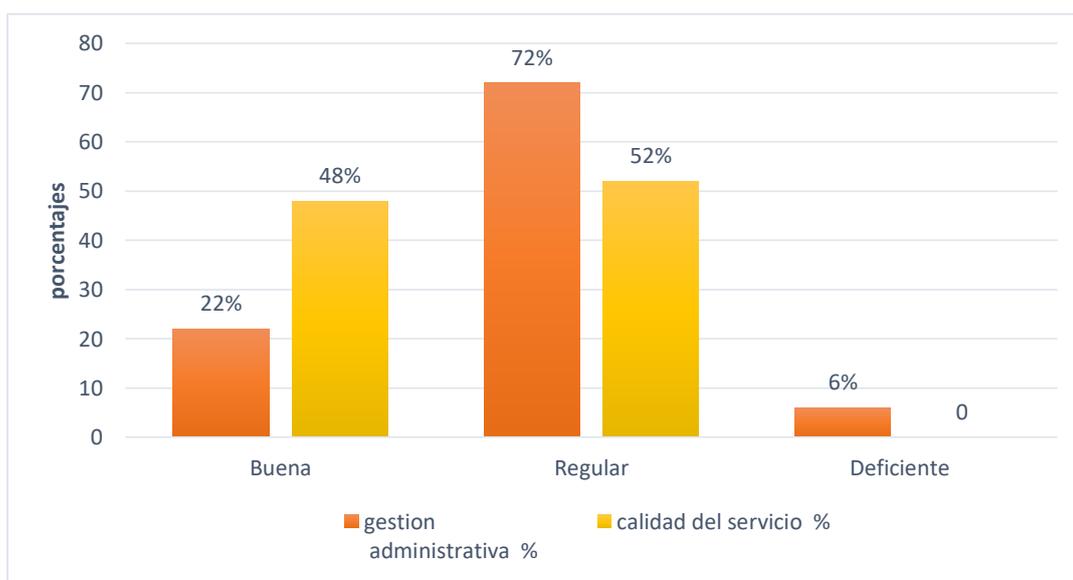


Figura 1: opinión de los servidores sobre las variantes gestión de administración y calidad del servicio

En la tabla 2, se contempla el resultado en relación a la variante gestión administrativa un 72% servidores estima que presenta un nivel regular, 22% de servidores considera un nivel bueno y otro 6% de servidores considera un nivel deficiente. Así mismo la variable calidad del servicio, el 52% de servidores expresa un nivel regular, el 48% de servidores manifiesta un nivel bueno y el 0% considera un nivel deficiente.

Tabla 3

Opinión de los servidores de las dimensiones de gestión administrativa.

Nivel	Gestión administrativo							
	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
BUENO	16	32	14	28	12	24	15	30
REGULAR	29	58	34	68	24	48	25	50
DEFICIENTE	5	10	2	4	14	28	10	20
Total	50	100	50	100	50	100	50	100

Fuente: Instrumento aplicado a los servidores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019

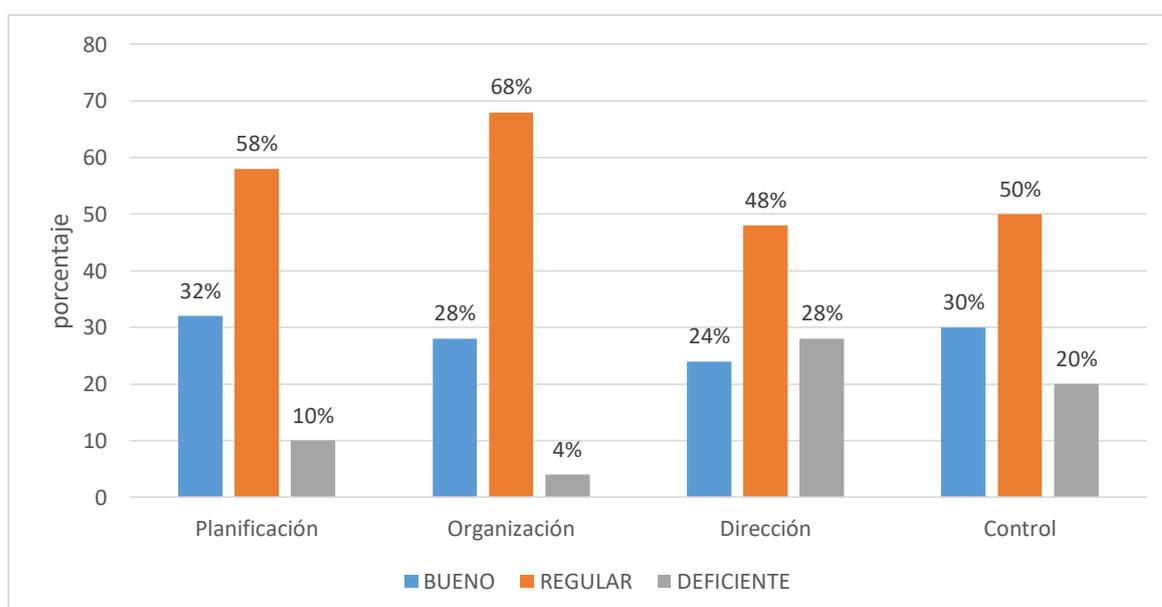


Figura 2: opinión de los servidores sobre las dimensiones de la gestión administrativa

En la Tabla 3, se puede contemplar la opinión de los servidores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Respecto a la dimensión planificación con un nivel regular que sobresale de 58% seguido de buena en un 32%, organización con un nivel regular en un 68% seguido de buena en un 28%, dirección con un nivel regular en un 48% seguido de deficiente en un 28% y control con un nivel que impera a regular en un 50% seguido de buena en un 30%.

Tabla 4

Medidas descriptivas de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

Dimensiones gestión administrativa	MEDIDAS DESCRIPTIVAS		NIVEL
	Media	Desviación típica	
Planificación	16.4	3.0	Regular
Organización	17.0	2.8	Regular
Dirección	15.9	3.7	Regular
Control	16.2	3.9	Regular
gestión administrativa	65.5	12.0	Regular

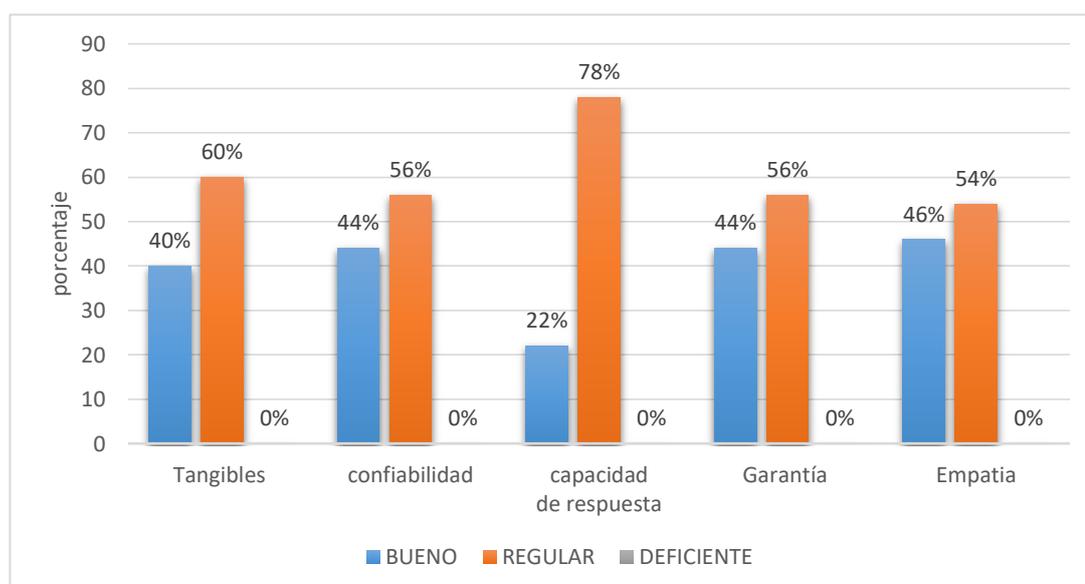
Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Área Gerencia de Desarrollo

En la tabla 4, se presenta la medida descriptiva de las dimensiones gestión administrativa. Se contemplan en las dimensiones: **planificación** sugiere una media de 16.4, una desviación típica de 3.0 y un nivel regular; **organización** sugiere una media de 17.0 una desviación típica de 2.8 y un nivel regular; **dirección** sugiere una media de 15.9, una desviación típica de 3.7 y un nivel regular y **control** sugiere una media de 16.2 una desviación típica de 3.9 y un nivel regular. La variante gestión administrativa enseña una media de 65.5, una desviación típica de 12.0 y un nivel regular.

Tabla 5*Opinión de los servidores de las dimensiones calidad del servicio.*

Calidad del servicio										
Nivel	Tangibles		confiabilidad		capacidad de respuesta		Garantía		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
BUENO	20	40	22	44	11	22	22	44	23	46
REGULAR	30	60	28	56	39	78	28	56	27	54
DEFICIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

Fuente: Instrumento aplicado a los servidores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019

**Figura 2:** opinión de los servidores sobre las dimensiones calidad del servicio

En la Tabla 5, se puede contemplar la opinión de los servidores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Respecto a la dimensión tangibles con un nivel regular que sobresale de 60% seguido de buena en un 40%, confiabilidad con un nivel regular en un 56% seguido de buena en un 44%, capacidad de respuesta con un nivel regular en un 78% seguido de buena en un 22%, garantía con un nivel regular en un 56% seguido de bueno en un 44% y empatía con un nivel que impera a regular en un 54% seguido de buena en un 46%.

Tabla 6*Medidas descriptivas de las dimensiones de calidad del servicio.*

Dimensiones calidad del servicio	MEDIDAS DESCRIPTIVAS		NIVEL
	Media	Desviación típica	
Tangibles	15.0	2.2	Regular
Confiabilidad	14.8	2.6	Regular
Capacidad de respuesta	14.0	2.1	Regular
Garantía	15.3	2.6	Regular
Empatía	15.9	2.3	Regular
Calidad del servicio	74.9	10.4	Buena

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Área Gerencia de Desarrollo

En la tabla 6, se presenta la medida descriptiva de las dimensiones de calidad del servicio. Se percibe que las dimensiones: **Tangible** sugiere una media de 15.0, una desviación típica de 2.2 y un nivel regular. **Confiabilidad** una media de 14.8 una desviación típica de 2.56 y un nivel regular. **Capacidad de respuesta** sugiere una media de 14.0, una desviación típica de 2.1 y un nivel regular. **Garantía** sugiere una media de 15.3 una desviación típica de 2.6 y un nivel regular. **Empatía** sugiere una media de 15.9 una desviación típica de 2.3 y un nivel regular. La variable calidad del servicio presenta una media de 74.9, una desviación típica de 10.4 y un nivel Buena.

3.2. Análisis descriptivo de la normalidad

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables gestión administrativa y calidad del servicio

Tabla 7

Prueba de Normalidad de la gestión administrativa y la calidad del servicio

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p-valor
Gestión Administrativa	.084	50	,200
Planificación	.123	50	.058
Organización	.115	50	.098
Dirección	.152	50	.005
Control	.125	50	.051
Calidad del servicio	.115	50	.096
Tangibles	.124	50	.054
Confiabilidad	.200	50	<.001
Capacidad de respuesta	.199	50	<.001
Garantía	.116	50	.092
Empatía	.183	50	<.001

Fuente: los datos se obtuvieron de los servidores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano la Municipalidad de Trujillo

En la Tabla 7, se muestran p-valores mayores a .05 señalando que los puntajes de las variantes de investigación, además de dimensiones Planificación, Organización y también aspectos Tangibles y Garantías presentan una distribución normal, asimismo, se muestra un p-valor menor a .05 las dimensiones Dirección, así como en Confiabilidad y Capacidad de respuesta, evidenciando que sus puntajes no presentan una distribución normal.

Con base en la evidencia, se decide utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (1949), y medir la concordancia entre las variantes y cuantificar el grado de relación según el criterio de Hernández et. al. (2010).

3.3. Análisis de las Relaciones

Tabla 8

Correlación de Rho de Spearman entre la variable gestión administrativa y dimensiones de calidad del servicio.

			Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Garantía	Empatía	Calidad del servicio
Rho de Spearman	gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,469**	,393**	,378**	,474**	,549**	,478**
		Sig. (bilateral)	,001	,005	,007	,001	,000	,000
		N	50	50	50	50	50	50

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

Para demostrar la aplicación estadística de las correlaciones se efectuaron entre el coeficiente de correlación Rho de Spearman con nivel de significancia del 5%. En la tabla 8 enseña la correlación entre las variantes gestión administrativa con calidad del servicio y sus cinco dimensiones. Se demuestra que hay correlación positiva y significativa entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio con un Rho=0.478 y con un Sig. Bilateral=0.000(p valor<0.01); es decir que mientras se incrementa la gestión administrativa también incrementa la calidad del servicio, igualmente contemplamos una correlación muy significativa entre gestión administrativa con tangibles con Rho=0.469 y con un Sig. Bilateral=0.001 (p valor<0.01). Con confiabilidad con un Rho= 0.393 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.005 (p valor<0.01). capacidad de respuesta con un Rho=0.378 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.007 (p valor<0.01). garantía con un Rho=0.474 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.001 (p valor<0.01) y empatía con un Rho =0.549 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000(p valor<0.01).

Tabla 9*Correlación de Rho de Spearman entre la variable calidad del servicio y las dimensiones de gestión administrativa*

			planificación	Organización	Dirección	Control	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,390**	,484**	,374**	,329*	,478**
		Sig. (bilateral)	,005	,000	,007	,020	,000
		N	50	50	50	50	50

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Para demostrar la aplicación estadística de las correlaciones se efectuaron entre el coeficiente de correlación Rho de Spearman con nivel de significancia del 5%. En la tabla 9 se enseña la correlación entre las variables calidad del servicio con gestión administrativa y sus cuatro dimensiones. Se demuestra que hay correlación positiva y significativa entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio con un Rho=0.478 y con un Sig. Bilateral=0.000 (p valor<0.01); es decir que mientras se incrementa la gestión administrativa también incrementa la calidad del servicio, igualmente contemplamos una correlación muy significativa entre gestión administrativa con planificación con Rho=0.390 y con un Sig. Bilateral=0.005 (p valor<0.01); con organización con un Rho= 0,484 y con y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor<0.01), dirección con un Rho=0.374 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.007 (p valor<0.01), control con un Rho=0.329 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.020 (p valor<0.05)

3.4. Contrastación de hipótesis

Planteamiento general

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019.

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad de la variante gestión administrativa y las dimensiones calidad del servicio, para demostrar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se considera que existe correlación significativa (Rho=0.478), con una Sig. Bilateral equivalente a 0.00. Concluyendo que existe correlación significativa de gestión administrativa y calidad del servicio.

hipótesis específicas de gestión administrativa y dimensiones de la calidad del servicio

Enunciado 1:

Ho: No existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión tangible

H1: Existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión tangible

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad de la variante gestión administrativa y las dimensiones de calidad del servicio, para demostrar las hipótesis específicas se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se considera que existe correlación muy significativa (Rho=0.469), y una Sig. Bilateral equivalente a 0.001. Concluyendo que existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y tangible.

Enunciado 2:

Ho: No existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión confiabilidad.

H1: Existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión confiabilidad.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad de la variante gestión administrativa y las dimensiones de calidad del servicio, para demostrar la hipótesis específica se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se considera que existe correlación muy significativa (Rho=0.393), y una Sig. Bilateral=0.005. finalizando que existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión asignación presupuestal.

Enunciado 3:

Ho: No existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta.

H1: Existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad de la variante gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad del servicio, para demostrar las hipótesis específicas se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se considera que existe correlación muy significativa (Rho=0.378), y una Sig. Bilateral=0.07. finalizando que existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta.

Enunciado 4:

Ho: No existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión garantía.

H1: Existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión garantía.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad de la variante gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad del servicio, para demostrar las hipótesis específicas se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se considera que existe correlación muy significativa (Rho=0.474), y una Sig. Bilateral=0.01. finalizando que existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión garantía.

Enunciado 5:

Ho: No existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión empatía.

H1: Existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión empatía.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad de la variante gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad del servicio, para demostrar las hipótesis específicas se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se considera que existe correlación muy significativa (Rho=0.549), y una Sig. Bilateral=0.00. finalizando que existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión empatía.

hipótesis específicas entre calidad del servicio y las dimensiones de gestión administrativa

Enunciado 6:

Ho: No existe correlación significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión planificación.

H1: Existe correlación significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión planificación.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad de la variante calidad del servicio y las dimensiones de gestión administrativa, para comprobar las hipótesis específicas se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 9, se considera que existe correlación muy significativa ($Rho=0,390$), y una Sig. Bilateral= 0.005 . observando que existe correlación significativa entre la calidad del servicio y la dimensión planificación.

Enunciado 7:

Ho: No existe correlación significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión organización.

H1: Existe correlación significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión organización

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad de la variante calidad del servicio y las dimensiones de gestión administrativa, para comprobar las hipótesis específicas se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 9, se considera que existe correlación muy significativa ($Rho=0,484$), y una Sig. Bilateral= 0.000 . observando que existe correlación significativa entre la calidad del servicio y la dimensión organización.

Enunciado 8:

Ho: No existe correlación significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión dirección.

H1: Existe correlación significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión dirección

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad de la variante calidad del servicio y las dimensiones de gestión administrativa, para comprobar las hipótesis específicas se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 9, se considera que existe correlación muy significativa ($Rho=0,374$), con Sig. Bilateral= 0.007 . observando que existe correlación significativa entre la calidad del servicio y la dimensión dirección.

Enunciado 9:

Ho: No existe correlación significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión control.

H1: Existe correlación significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión control.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad de la variante calidad del servicio y las dimensiones de gestión administrativa, para comprobar las hipótesis específicas se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 9, se considera que existe correlación significativa ($Rho=0,329$), y una Sig. Bilateral= 0.020 . observando que existe correlación significativa entre la calidad del servicio y la dimensión control.

IV. DISCUSIÓN

De mi punto de vista, las empresas públicas descuidan a los administrados en relación al servicio que nos ofrecen. Es así que la calidad del servicio en las organizaciones públicas son un derecho y un deber de las Municipalidades. Este esfuerzo les compete a los servidores públicos, así como al máximo representante de la municipalidad, toda organización pública busca ofrecer un buen servicio. Es por ello que los servidores públicos deben ver a los usuarios como lo primordial, ya que sin ellos no habría gestión. Por ende, la gestión administrativa de la entidad o área busca alcanzar metas y objetivos importantes en el uso adecuado del recurso humano y materia disponible.

En primer lugar, los resultados conseguidos posibilitan confirmar que se encontró relación positiva y significativa, de grado considerable y estadísticamente significativa, a través de las variantes de investigación ($Rho= 0.478$, $p<0.001$). Es decir que mientras se incrementa la gestión administrativa también incrementa la calidad del servicio. Coincide Larrañaga (2017) la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de forma positiva; hallándose con un nivel de correlación Spearman del 0,635, entre el cliente del servicio en Sedapal; significa que a modo que se utilizan los recursos del área o entidad conlleva a obtener metas propuestas hacia el administrado.

Según Munch (2010) un procedimiento de regulación para la obtención de un máximo rendimiento de calidad, eficiencia, efectividad y competencia en el resultado de finalidades de la entidad. Por ello, en la oficina de la entidad los servidores trabajan de forma constante y coordinada esto se refleja en el buen servicio que se le da al usuario. se considera con la teoría clásica la mejora y poder incrementar una capacidad e eficacia de la organización por medio de la actividad de su entidad o estructura organizacional, señalando que la administración tiene una habilidad que desempeña el mando de la entidad y esta segmentación en grupos o funciones esenciales de la administración tal como planear, organizar y controlar. La Teoría de Deming, considerada como una filosofía de gestión fundamentada en teoría de sistemas. Está justificada como el inicio de cada organización. compuesta por un sistema de procedimientos y colaboradores que

se interrelacionan para la composición de los componentes de sistema. El logro de los colaboradores dentro del sistema necesita de la gestión preparada dirija la estabilización de cada integrante que conforma el sistema. Como se puede apreciar la concepción y, constituye que las variantes si aumenta la capacidad eficaz, por medio de sus actividades de la entidad, también aumentaría la colaboración de los servidores a la mejora del servicio.

En segundo lugar, se identificó el nivel de la variable gestión administrativa un 72% de servidores estima que presenta un nivel regular, un 22% de servidores considera nivel bueno y otro 6% de servidores considera nivel deficiente. Así mismo la variable calidad del servicio, el 52% de servidores manifiestan un nivel regular, el 48% de los servidores manifiesta un nivel bueno y el 0% considera un nivel deficiente. Estos resultados coinciden con Tipián (2017), a presencia de una correlación directa y significativa logró ser ratificada entre las variantes planteadas. concluyendo que si se encuentra relación significativa y positiva entre las variantes de estudio.

Según Caldas, et al. (2017) la define como responsable de cualquier procedimiento sea realizado lo más eficiente y eficazmente posible. Además, resaltan el hecho de que este proceso debe realizar determinadas ideas: debe ser preciso en los costos que producen, y procurar el sostenimiento de un rigor científico, seguridad.

Medina y Ávila (2002), representante de la teoría científica de la administración, preocupándose por el trabajo eficaz y el incremento de la producción, indica que la eficacia de una entidad habla de tres aspectos: acrecentar el modo de ejecutar una labor, fundamentándose en la nacionalización y partición de los trabajadores, orden en el incremento de la labor y especialización de los trabajadores.

En tercer lugar, se identificó el nivel de la variante gestión administrativa con respecto a la dimensión planificación con un nivel regular que sobresale de 58% seguido de buena en un 32%, organización con un nivel regular en un 68% seguido de buena en un 28%, dirección con un nivel regular en un 48% seguido de deficiente en un 28% y control con un nivel que impera a regular en un 50% seguido de buena en un 30%. Estos resultados coinciden En que la información

que se ha llegado a encontrar a dado sugerencias que ayudarán a crear un ambiente de seguridad, compromiso de los subordinados de la entidad con la intención de ayudar a trabajadores.

Según Chiavenato (2014), el procedimiento de planear, ordenar el aprovechamiento y poder lograr el deseo de la organización. Es decir, desarrollar estrategias y un ambiente de trabajo logrando así la satisfacción de las necesidades.

En cuarto lugar, se identificó la nivelación de la variante calidad del servicio con respecto a la dimensión tangibles con un nivel regular que sobresale de 60% seguido de buena en un 40%, confiabilidad con un nivel regular en un 56% seguido de buena en un 44%, capacidad de respuesta con un nivel regular en un 78% seguido de buena en un 22%, garantía con un nivel regular en un 56% seguido de bueno en un 44% y empatía con un nivel que impera a regular en un 54% seguido de buena en un 46%. Estos resultados coinciden con García (2015), nos dice no posee con estrategias administrativas que permita aumentar y garantizar las prestaciones que ofrece la compañía, así como también incrementa el servicio al cliente y la gestión administrativa con ayuda de todos los trabajadores.

Según Matsumoto (2014), lo detalla como solución de un procedimiento transformación en donde el cliente confronta sus perspectivas frente a apreciaciones. es decir, permite conocer la perspectiva de los usuarios y como ellos consideran el servicio.

En quinto lugar, se identifica la relación positiva y significativa a través de las variantes gestión administrativa y calidad del servicio con un $Rho=0.478$ y una Sig. Bilateral=0.000); es decir que mientras se incrementa la gestión administrativa también incrementa la calidad del servicio, igualmente contemplamos una correlación muy significativa entre gestión administrativa y tangibles con $Rho=0.469$, y una Sig. Bilateral=0.001. confiabilidad con $Rho=0.393$ y una Sig. Bilateral equivalente a 0.005, capacidad de respuesta con $Rho=0.378$, y una Sig. Bilateral equivalente a 0.007, garantía con $Rho=0.474$, y una Sig. Bilateral equivalente a 0.001 y empatía con $Rho =0.549$; y un Sig.

Bilateral equivalente a 0.000. Estos resultados coinciden con Reyes (2015), Que existe relación directa y significativa entre variante y el coeficiente de correlación de Spearman de 0.877 es significativa con dimensión de la segunda variante.

Vázquez, et al. (2010) la calidad del servicio es la consecuencia de relacionar posibilidades de la prestación que se percibe mediante la apreciación e intervención por parte de las entidades. Lo cual se ratifica en la Teoría de la calidad total según Vargas y De Vega (2011), nos da a conocer que la idea de Kaarow Ishikawa, conocido por su esquema homónimo, nos indica que hay siete mecanismos básicos para acrecentar la calidad. estos mecanismos son: estudio de Pareto ayuda a reconocer los grandes obstáculos en un proceso, esquema de causa y efecto fomenta la llegada a la causa origen de los inconvenientes, estratificación estudia cómo se ajusta el reporte que se ha obtenido, histogramas verifican y trasforman, gráficos de dispersión nos dan a conocer los vincula entre la variedad de circunstancias y gráficos de control de procesos defiende hasta el término de variaciones orientarse. En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio conforme Hoffman y Bateson (2011) se considera a) tangibles se entiende como una amplia diversidad de bienes materiales, iluminación, estructura y servicio de trabajadores en el área. Este proceso abarca equipos e establecimiento, así como también elementos de comunicación. es importante conservar las buenas condiciones de la infraestructura, los equipos, contando con trabajadores eficaces y competentes que permiten la satisfacción del cliente. b) confiabilidad se basa en la relación y confiabilidad de la ejecución de la entidad, es decir si la empresa cumple con la alusión de una inicial petición, cumpliendo con sus actividades adecuadas asía el cliente y brindando el servicio adecuadamente al realizar las actividades. c) capacidad de respuesta es el acuerdo que ofrece la empresa al brindar sus servicios de modo oportuno y eficaz a una precisa sección, a fin de hacer mención a una intención y disposición de los trabajadores que brindan sus servicios. d) garantía es la lucha que tiene la oficina, igualmente la amabilidad, seguridad y empatía que transmiten los clientes que ceden al servicio. En el momento que se usa el termino de enfrentamiento, se estima el entendimiento y destrezas de los servidores en el desempeño en la labor, es por ello que los trabajadores tienen destrezas indispensables para concluir con sus servicios profesionales. e) empatía es la extensión de probar las sensaciones de los clientes

como los propios. Los trabajadores no deben de ignorar que deben ser empáticos con los usuarios considerándolos como parte de la entidad, así mismo la empresa comprenda las exigencias de los clientes e introduzcan sus servicios a relevancia del cliente. Además, se puede decir, que es la percepción de los servidores al brindar los servicios que presta la institución.

En sexto lugar se identifica la relación positiva y significativa a través de las variables gestión administrativa y calidad del servicio con $Rho=0.478$ y una Sig. Bilateral=0.000; es decir que mientras se incrementa la gestión administrativa también incrementa la calidad del servicio, igualmente contemplamos una correlación muy significativa entre gestión administrativa, planificación con $Rho=0.390$ y una Sig. Bilateral=0.005, organización con $Rho= 0,484$ y una Sig. Bilateral equivalente a 0.000 , dirección con $Rho=0.374$ y una Sig. Bilateral equivalente a 0.007 , control con $Rho=0.329$ y una Sig. Bilateral equivalente a 0.020. Estos resultados coinciden con Rojas (2017) definiendo si incrementa el valor de la variante independiente, crece el valor de la variante dependiente en cuando al goce de empleado exterior de dispensatorios de la institución.

Robbins & Coulter (2005), Nos dice que consta en planear, estructurar, coordinar y orientar las labores del trabajo de empleados, a fin de desarrollarse de modo eficaz y eficientemente. Luna (2014), el estudio del proceso de desarrollo de una multitud de trabajo orientados a conseguir las metas planteadas, siendo deficientes, pero logrando llegar a las metas mediante el cumplimiento de actividades que varían según las metas que establecen la forma de plantear, organizar, dirigir y controlar. En qué manera las dimensiones de gestión administrativa según Robbins & Coulter (2005) se considera a) planificación este procedimiento comienza con identificar el problema, para después fijar las normas de decisión, asegurar prioridades de estos según su prioridad, desarrollando opciones, estudiarlas y elegir las para implementar y estimar la eficiencia de las determinaciones tomadas. b) organización es un proceso que relaciona los recursos utilizables en la entidad, ocasionando que trabajen en grupos de forma apropiada, a fin de poder conseguir una importante utilidad y tener posibilidad de lograr soluciones. c) dirección este procedimiento compromete un nivel de comunicación muy alto por parte de los superiores para con los trabajadores

subordinados, esto comienza con el clima laboral, en la cual beneficia la realización del desempeño y un eficiente rendimiento, de igual forma incrementar la remuneración de la entidad. d) control este procedimiento consta de evaluar y subsanar el desempeño laboral de colaboradores en la entidad, a fin de disminuir el peligro en la empresa. Es decir, que es la actividad que se realiza de manera eficaz para alcanzar los objetivos planteados.

V. CONCLUSIONES

Primero: Existe correlación positiva y significativa en medio de gestión administrativa y calidad del servicio, con coeficiente de Spearman $Rho=0.478$ y una Sig. Bilateral equivalente a 0.000, a un nivel de significancia del 1%. (Ver tabla 6), el cual se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Segundo: Existe correlación significativa en medio de gestión administrativa y dimensión tangible con coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0.469$) y una Sig. Bilateral equivalente a 0.001, a un nivel de significancia del 1%. (Ver tabla 6). el cual se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Tercero: Existe correlación significativa en medio de gestión administrativa y dimensión confiabilidad con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0.393$ y una Sig. Bilateral=0.005, a un nivel de significancia del 1%. (Ver tabla 6), el cual, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarto: Existe correlación significativa en medio de gestión administrativa y dimensión capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0.378$ y una Sig. Bilateral=0.007, a un nivel de significancia del 1%. (Ver tabla 6), el cual, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Quinto: Existe correlación significativa en medio de gestión administrativa y dimensión garantía con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0.474$ y una Sig. Bilateral=0.001, a un nivel de significancia del 1%. (Ver tabla 6), el cual, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Sexto: Existe correlación significativa en medio gestión administrativa y dimensión empatía con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0.549$ y

una Sig. Bilateral=0.000, a un nivel de significancia del 1%. (Ver tabla 6), el cual, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Séptimo: Existe correlación significativa en medio de calidad de servicio y dimensión planificación con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,390$ y una Sig. Bilateral=0.005, a un nivel de significancia del 1%. (Ver tabla 7), el cual, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Octavo: Existe correlación significativa en medio de calidad de servicio y dimensión organización con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,484$ y una Sig. Bilateral=0.000, a un nivel de significancia del 1%. (Ver tabla 7), el cual, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Noveno: Existe correlación significativa en medio de calidad de servicio y dimensión dirección con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,374$ y una Sig. Bilateral=0.007, a un nivel de significancia del 1%. (Ver tabla 7), el cual, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Decimo: Existe correlación significativa en medio de calidad de servicio y dimensión control con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,329$ y una Sig. Bilateral=0.020, a un nivel de significancia del 1%. (Ver tabla 7), el cual, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe del Área Gerencia de Desarrollo Urbano mejorar las instalaciones, equipamiento, promover un trato cordial, atención adecuada y la facilidad del trámite teniendo en cuenta una percepción de gestión administrativa y calidad de servicio.

Se recomienda al jefe del Área Gerencia de Desarrollo Urbano dirigir estrategias de planificación y actividades que generen un equipo de trabajo armónico donde los intereses sea dar solución al problema del administrado.

Se recomienda al jefe del Área Gerencia de Desarrollo Urbano dar capacitaciones a los colaboradores sobre capacidad de monitoreo y evaluación de los tramites que solicitan por parte del administrado para una buena organización, así también un mejoramiento los servicios de calidad de atención a los administrados.

Se recomienda al jefe del Área Gerencia de Desarrollo Urbano fomentar actividades que colabore a un apropiado ambiente laboral e integración entre jefe y trabajador a fin de poder buscar una buena calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Arriaga, R. (2012). Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal. Santiago de Chile: CEPAL.
- Arnao, R. (2015). Contribución a la descentralización desde las Municipalidades: Diagnostico y propuestas para el caso peruano. Lima Perú
- Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. México D.F: Pearson-Prentice Hall.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera edición.). Bogotá, Colombia, pag.59
- Caldas, M; Carrión, R & Heras, A (2017) *Empresa e iniciativa emprendedora*. Novedad 2017. Madrid: Editex
- Calvo, J. (2015). *Diseño de muestreo y aplicaciones*. UDP. Chile. Disponible en <http://www.esteban-calvo.com/wp-content/uploads/2015/09/Clase-05-160907-para-estudiantes.pdf>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Second Edition. Hillsdale, NJ: LEA.
- Carrasco, C. (2009) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Crucerira, J. (2013). *Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.
- Corral, Y. (2009). Ensayo: *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Universidad de Carabobo.
- Chiavenato, I. (2014) “*Introducción a la Teoría General de la Administración*” 7° Edición; México. McGraw-Hill.
- El peruano: Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. (diciembre ,2018).

- Gómez, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. (Tesis de maestría). universidad cesar Vallejo, Lima. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25099/G%c3%b3mez_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, V. (2015). *La Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio de la Empresa de Transporte de pasajeros flota Bolívar* (Tesis de Maestría). Universidad Quevedo – Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/207/1/T-UTEQ-0015.pdf>
- Galicia, A., et al. (2017). *Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual*. *Apertura* (Guadalajara, Jal.), 9(2), 42-53.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L., (2014). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2017). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). McGraw-Hill.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., y Black, W. (2005). *Análise Multivariada de datos*. Porto Alegre: Bookman.
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2011), *Marketing de Servicios y Estrategias*, (4°Ed). Mexico: Edit. Artgraph
- Informe 45/2015. (2015). *Plan operativo de gestión administrativa*. Huari: Municipalidad de San Marcos.
- Koontz H., Weihrich H. y Mark Cannice M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México, 14va Edición, México, McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Larrañaga, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016* (Tesis Magister) Universidad de César Vallejo. Recuperada de
- Luna A. (2014) *El Proceso Administrativo*. Primera Edición. México. Grupo Editorial Patria.

- Narvaéz, G. (2015). *Recolección de datos en investigación cuantitativa*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/gambitguille/recoleccion-de-datos-en-investigacion-cuantitativa>
- Martínez, M. (2013). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador. Recopilada de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/974>
- Martínez, J. (2005). *Administración y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. Semestre Económico*. Medellín, Colombia.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Revista Perspectiva. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Medina, A y Ávila, A (2002). *Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional*, Revista cubana de psicología.
- Morales, C y Tarazona, D (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de servicios en La Municipalidad Distrital De Churubamba - Periodo 2015*. (Tesis de Licenciado En Administración)- Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánu, huanuco. Recuperada de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/467/TAD%2000511%20M86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*.
- Ñañez, A. (2017) *Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recopilada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9039/%c3%91a%c3%b1es_ROE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Presidencia de consejo de ministros: *Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*, (2018).
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari Ancash*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recopilada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%
c3%b1a_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%c3%b1a_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. (1°Ed). España: Ideas propias Editorial S.L.
- Consejo de Ministros. (2016). *Un nuevo enfoque hacia el fortalecimiento institucional para la gestión descentralizada*. Lima: Arte Perú S.A.
- Reyes, M, T. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la maná periodo 2013*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. Recopilada de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>
- Rojas, R. (2017). *Gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017*. (Tesis de maestría). universidad cesar Vallejo, Lima. Recopilada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15877/Rojas_ARM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S & Coulter, M (2005). *Administración*. (1° Ed). Colombia: McGraw-hill, Colombia.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Decimosegunda edición. México, DF: Pearson.
- Sanchez, A. (2002). *Diseños de investigación*. Peru: Ed.Ciencia.
- Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis de

maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recopilada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%c3%a1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo. Vargas, M. Q., & D

Vega, L. A. (2011). *Calidad y servicio*. Colombia: Ecoe Ediciones

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.

Anexo 1: Matriz de Puntuaciones de la Variable Gestión Administrativa

Muestra	PLANIFICACION		ORGANIZACIÓN		DIRECCION		CONTROL		GESTION ADMINISTRATIVA	
	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	TOTAL	NIVEL
1	17	Regular	20	Bueno	15	Regular	18	Regular	70	Regular
2	16	Regular	14	Regular	11	Deficiente	12	Deficiente	53	Regular
3	9	Deficiente	15	Regular	8	Deficiente	7	Deficiente	39	Deficiente
4	19	Bueno	15	Regular	15	Regular	15	Regular	64	Regular
5	17	Regular	20	Bueno	18	Regular	16	Regular	71	Regular
6	23	Bueno	22	Bueno	22	Bueno	23	Bueno	90	Bueno
7	21	Bueno	19	Bueno	21	Bueno	23	Bueno	84	Bueno
8	11	Deficiente	11	Deficiente	10	Deficiente	12	Deficiente	44	Deficiente
9	16	Regular	19	Bueno	15	Regular	19	Bueno	69	Regular
10	15	Regular	18	Regular	18	Regular	16	Regular	67	Regular
11	17	Regular	15	Regular	12	Deficiente	14	Regular	58	Regular
12	14	Regular	18	Regular	14	Regular	15	Regular	61	Regular
13	22	Bueno	23	Bueno	23	Bueno	24	Bueno	92	Bueno
14	17	Regular	14	Regular	12	Deficiente	15	Regular	58	Regular
15	17	Regular	14	Regular	14	Regular	19	Bueno	64	Regular
16	15	Regular	17	Regular	19	Bueno	16	Regular	67	Regular
17	15	Regular	17	Regular	19	Bueno	16	Regular	67	Regular
18	18	Bueno	21	Bueno	19	Bueno	23	Bueno	81	Bueno
19	15	Regular	18	Regular	18	Regular	14	Regular	65	Regular
20	15	Regular	14	Regular	17	Regular	13	Regular	59	Regular
21	20	Bueno	19	Bueno	16	Regular	15	Regular	70	Regular
22	19	Bueno	13	Regular	14	Regular	20	Bueno	66	Regular
23	20	Bueno	18	Regular	16	Regular	18	Regular	72	Regular
24	19	Bueno	22	Bueno	23	Bueno	21	Bueno	85	Bueno
25	15	Regular	16	Regular	12	Deficiente	17	Regular	60	Regular

26	19	Bueno	18	Regular	18	Regular	19	Bueno	74	Bueno
27	14	Regular	14	Regular	12	Deficiente	11	Deficiente	51	Regular
28	11	Deficiente	16	Regular	12	Deficiente	11	Deficiente	50	Regular
29	18	Regular	15	Regular	13	Regular	15	Regular	61	Regular
30	19	Bueno	15	Regular	18	Regular	17	Regular	69	Regular
31	14	Regular	17	Regular	14	Regular	14	Regular	59	Regular
32	16	Regular	14	Regular	11	Deficiente	12	Deficiente	53	Regular
33	21	Bueno	19	Bueno	21	Bueno	23	Bueno	84	Bueno
34	19	Bueno	22	Bueno	23	Bueno	21	Bueno	85	Bueno
35	15	Regular	16	Regular	12	Deficiente	17	Regular	60	Regular
36	19	Bueno	18	Regular	18	Regular	19	Bueno	74	Bueno
37	14	Regular	14	Regular	12	Deficiente	11	Deficiente	51	Regular
38	11	Deficiente	16	Regular	12	Deficiente	11	Deficiente	50	Regular
39	15	Regular	17	Regular	19	Bueno	16	Regular	67	Regular
40	15	Regular	17	Regular	19	Bueno	16	Regular	67	Regular
41	11	Deficiente	11	Deficiente	10	Deficiente	12	Deficiente	44	Deficiente
42	16	Regular	19	Bueno	15	Regular	19	Bueno	69	Regular
43	15	Regular	18	Regular	18	Regular	16	Regular	67	Regular
44	19	Bueno	15	Regular	15	Regular	15	Regular	64	Regular
45	17	Regular	20	Bueno	18	Regular	16	Regular	71	Regular
46	15	Regular	14	Regular	17	Regular	13	Regular	59	Regular
47	19	Bueno	18	Regular	18	Regular	19	Bueno	74	Bueno
48	14	Regular	14	Regular	12	Deficiente	11	Deficiente	51	Regular
49	18	Regular	21	Bueno	19	Bueno	23	Bueno	81	Bueno
50	15	Regular	18	Regular	18	Regular	14	Regular	65	Regular

Fuente: Instrumentos aplicados a los servidores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019

Anexo 2: Matriz de Puntuaciones de la Variable Calidad del Servicio

Muestra	TANGIBLES		CONFIABILIDAD		C DE RESPUESTA		GARANTIA		EMPATIA		CALIDAD DEL SERVICIO	
	SUB TOTAL	NIVEL	SUBTOTAL	NIVEL	SUBTOTAL	NIVEL	SUBTOTAL	NIVEL	SUBTOTAL	NIVEL	TOTAL	NIVEL
1	18	Bueno	17	Bueno	13	Regular	18	Buena	17	Buena	83	Bueno
2	13	Regular	13	Regular	13	Regular	14	Regular	15	Regular	68	Regular
3	15	Regular	20	Bueno	19	Buena	19	Buena	19	Buena	92	Bueno
4	12	Regular	13	Regular	11	Regular	11	Regular	13	Regular	60	Regular
5	16	Bueno	18	Bueno	17	Buena	19	Buena	20	Buena	90	Bueno
6	19	Bueno	18	Bueno	18	Buena	18	Buena	19	Buena	92	Bueno
7	17	Bueno	19	Bueno	16	Buena	18	Buena	19	Buena	89	Bueno
8	11	Regular	12	Regular	11	Regular	11	Regular	11	Regular	56	Regular
9	17	Bueno	17	Bueno	15	Regular	18	Buena	20	Buena	87	Bueno
10	16	Bueno	13	Regular	11	Regular	14	Regular	15	Regular	69	Regular
11	17	Bueno	17	Bueno	15	Regular	14	Regular	16	Buena	79	Bueno
12	14	Regular	13	Regular	13	Regular	15	Regular	14	Regular	69	Regular
13	19	Bueno	18	Bueno	15	Regular	20	Buena	20	Buena	92	Bueno
14	14	Regular	16	Bueno	16	Buena	15	Regular	14	Regular	75	Bueno
15	12	Regular	13	Regular	13	Regular	12	Regular	15	Regular	65	Regular
16	16	Bueno	12	Regular	13	Regular	15	Regular	17	Buena	73	Regular
17	16	Bueno	12	Regular	13	Regular	15	Regular	17	Buena	73	Regular

18	15	Regular	17	Bueno	17	Buena	20	Buena	18	Buena	87	Bueno
19	15	Regular	13	Regular	11	Regular	12	Regular	16	Buena	67	Regular
20	15	Regular	16	Bueno	14	Regular	16	Buena	18	Buena	79	Bueno
21	15	Regular	16	Bueno	14	Regular	16	Buena	15	Regular	76	Bueno
22	17	Bueno	11	Regular	14	Regular	16	Buena	14	Regular	72	Regular
23	15	Regular	17	Bueno	15	Regular	17	Buena	18	Buena	82	Bueno
24	20	Bueno	20	Bueno	16	Buena	20	Buena	20	Buena	96	Bueno
25	11	Regular	13	Regular	12	Regular	12	Regular	12	Regular	60	Regular
26	17	Bueno	15	Regular	17	Buena	16	Buena	16	Buena	81	Bueno
27	13	Regular	14	Regular	13	Regular	14	Regular	14	Regular	68	Regular
28	12	Regular	11	Regular	10	Regular	10	Regular	12	Regular	55	Regular
29	13	Regular	11	Regular	13	Regular	14	Regular	15	Regular	66	Regular
30	15	Regular	16	Bueno	13	Regular	17	Buena	15	Regular	76	Bueno
31	14	Regular	14	Regular	13	Regular	14	Regular	13	Regular	68	Regular
32	15	Regular	16	Bueno	14	Regular	16	Buena	15	Regular	76	Bueno
33	13	Regular	14	Regular	13	Regular	14	Regular	14	Regular	68	Regular
34	17	Bueno	15	Regular	17	Buena	16	Buena	16	Buena	81	Bueno
35	13	Regular	14	Regular	13	Regular	14	Regular	14	Regular	68	Regular
36	15	Regular	16	Bueno	14	Regular	16	Buena	15	Regular	76	Bueno
37	17	Bueno	11	Regular	14	Regular	16	Buena	14	Regular	72	Regular
38	15	Regular	17	Bueno	15	Regular	17	Buena	18	Buena	82	Bueno
39	12	Regular	13	Regular	13	Regular	12	Regular	15	Regular	65	Regular
40	16	Bueno	12	Regular	13	Regular	15	Regular	17	Buena	73	Regular

41	14	Regular	16	Bueno	16	Buena	15	Regular	14	Regular	75	Bueno
42	12	Regular	13	Regular	13	Regular	12	Regular	15	Regular	65	Regular
43	17	Bueno	17	Bueno	15	Regular	14	Regular	16	Buena	79	Bueno
44	14	Regular	13	Regular	13	Regular	15	Regular	14	Regular	69	Regular
45	19	Bueno	18	Bueno	15	Regular	20	Buena	20	Buena	92	Bueno
46	16	Bueno	13	Regular	11	Regular	14	Regular	15	Regular	69	Regular
47	15	Regular	20	Bueno	19	Buena	19	Buena	19	Buena	92	Bueno
48	12	Regular	13	Regular	11	Regular	11	Regular	13	Regular	60	Regular
49	12	Regular	13	Regular	13	Regular	12	Regular	15	Regular	65	Regular
50	16	Bueno	12	Regular	13	Regular	15	Regular	17	Buena	73	Regular

Fuente: Instrumentos aplicados a los servidores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2

Anexo 3: Matriz de Validación del Instrumento de Gestión Administrativa

TITULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad del servicio en el área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2019

VARIABLE: Gestión administrativa													
DIMENSIÓN 1: Planificación													
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES	
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN			
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B		
Estrategias	Diseñan o implementas estrategias adecuadas en la planificación de las actividades												
Identificación y cumplimiento de metas	Identifican y atienden oportunamente las necesidades de usuarios												
	Se identifican las acciones concretas a realizar para el cumplimiento de metas												

Necesidades y expectativas de los ciudadanos	Perciben las expectativas del ciudadano cuando dan solución a sus problemas en el tiempo oportuno																		
	El jefe del área o la entidad escucha y da solución a posibles necesidades que se puedan presentar																		
DIMENSIÓN 2: Organización																			
Bienes y servicios	Los bienes y servicios de información que brinda la entidad es clara y eficaz																		
Orientación	El colaborador brinda una orientación al usuario de acuerdo a su necesidad																		
Logros	Alguna vez has sido participe de logros de objetivos de la entidad o área																		
Manejo de recursos	Se distribuye adecuadamente el manejo del recurso humano de acuerdo a las necesidades del área																		
Funciones y atribuciones	Los servidores públicos de la entidad o área cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones																		
DIMENSIÓN 3: Dirección																			
Organización y procesos	La organización y proceso en las diferentes oficinas son las adecuada para una buena atención al usuario																		
	Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores del área																		

Funcionamiento y gestión de la administración	La entidad o área promueve y reconoce al personal que destaca en el cumplimiento de los funcionamientos a través de estímulos o incentivos																			
	Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación al cargo																			
	La gestión administrativa transmite un buen liderazgo																			
DIMENSIÓN 4: Control																				
Funcionamiento	Supervisan y controlan la realización del funcionamiento de las prestaciones de los servicios públicos																			
	Los jefes coordinan con sus colaboradores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente																			
Operación y gestión	La gestión realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos																			
	La gestión dentro del área controla el desempeño del personal																			
Exigencias	La entidad o el área realiza mejoras en las exigencias que imponen en el área para administrar																			

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión administrativa		
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019		
Aplicado a la Muestra participante	Gestores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	Pedro Daniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Dirección Domiciliaria	Calle Las Emmeraldas 330 Urb. Sta. Inés - Trujillo	Teléfono Domiciliario	044-622489
Título Profesional/ Especialidad	Ingeniero Mecánico	Teléfono Celular	966814497
Grado Académico			
Firma	 Ing. Pedro Daniel Morales Salazar LIC. EDUCACIÓN DE GRADUADOS US. DE GERENCIA PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN	Lugar y fecha:	Trujillo 8 de Noviembre del 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión administrativa		
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019		
Aplicado a la Muestra participante	Gestores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	Luis Alberto Aguirre Bazañ	DNI N°	40985081
Dirección Domiciliaria	Urb. Los Laureles Mz B lote 25	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	Abogado Derecho Ciencias Políticas	Teléfono Celular	949707797
Grado Académico	Doctor en Derecho Ciencias Políticas		
Firma	 Luis Alberto Aguirre Bazañ	Lugar y fecha:	Trujillo, 9 de Noviembre del 2019

11/09/2019

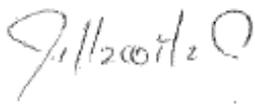
FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión administrativa		
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019		
Aplicado a la Muestra participante	Gestores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	NORIEGA ANGEL CASAS ALBERTO	DNI N°	18173945
Dirección Domiciliaria	FELIPE PINGO N° 650 - URB. Primavera	Teléfono Domiciliario	533961
Título Profesional/ Especialidad	ACENDADO EN ADMINISTRACION	Teléfono Celular	94 9960370
Grado Académico	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Firma		Lugar y fecha:	TRUJILLO, 09 DE NOVIEMBRE DEL 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión administrativa		
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019		
Aplicado a la Muestra participante	Gestores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	JOSÉ MANUEL CUIZAS VARGAS	DNI N°	18973683
Dirección Domiciliaria	SCHUBERT N° 801 - URB. Primavera	Teléfono Domiciliario	535301
Título Profesional/ Especialidad	CONTADOR PÚBLICO	Teléfono Celular	948688395
Grado Académico	MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL		
Firma		Lugar y fecha:	TRUJILLO 09 DE NOVIEMBRE DE 2019

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión administrativa		
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019		
Aplicado a la Muestra participante	Gestores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	HENRY VILLACORCA VALENCIA	DNI N°	17860116
Dirección Domiciliaria	JJ. INCLIN 422 STA MARIA	Teléfono Domiciliario	-
Título Profesional/ Especialidad	LICENCIADO EN EDUCACION	Teléfono Celular	
Grado Académico	MAGISTER		
Firma		Lugar y fecha:	TRUJILLO, 16 DE NOVIEMBRE DE 2019

Registro de las respuestas de los expertos validadores del instrumento gestión administrativo

ITEMS	CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Desición Lawshe
		01	02	03	04	05						
Diseñan o implementan estrategias adecuadas en la planificación de las actividades	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Identifican y atienden oportunamente las necesidades de usuarios	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Se identifican las acciones concretas a realizar para el cumplimiento de metas.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Perciben las expectativas del ciudadano cuando dan solución a sus problemas en el tiempo oportuno	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
El jefe del área o la entidad escucha y da solución a posibles necesidades que se puedan presentar	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Los bienes y servicios de información que brinda la entidad es clara y eficaz	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
El colaborador brinda una orientación al usuario de acuerdo a su necesidad	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	0.60	Validez perfecta
Alguna vez has sido participe de	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

logros de objetivos de la entidad o área	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Se distribuye adecuadamente el manejo del recurso humano de acuerdo a las necesidades del área	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Los servidores públicos de la entidad o área cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La organización y proceso en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención al usuario	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores del área.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La entidad o área promueve y reconoce al personal que destaca en el cumplimiento de los funcionamientos a través de estímulos o incentivos.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación al cargo	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La gestión administrativa transmite un buen liderazgo	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

Supervisan y controlan la realización del funcionamiento de las prestaciones de los servicios públicos.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Los jefes coordinan con sus colaboradores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La gestión realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La gestión dentro del área controla el desempeño del personal	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La entidad o el área realiza mejoras en las exigencias que imponen en el área para administrar.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

Anexo 4: Matriz de Validación del Instrumento de Calidad Del Servicio

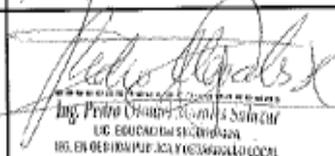
TITULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad del servicio en el área Gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad Provincial de Trujillo – 2019

VARIABLE: Calidad del servicio												
DIMENSIÓN 1: Tangibles												
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Bien y servicio	Los bienes y servicios disponibles en la entidad o área se encuentran en buen estado o funcionamiento											
	La documentación o informes entregados a los usuarios son explicativos y detallados											
Profesionalismo y empatía	El profesional de la entidad o área es empático con los usuarios											
Igualdad en el trato	Hay igualdad en el trato con los usuarios en cuanto a trámite solicitado											

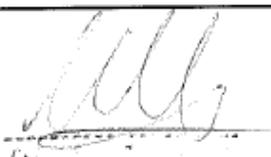
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad												
Brindar información	La información al usuario esta de acorde a su solicitud											
Tiempo	Los servidores de la entidad o área cumplen con el tiempo establecido											
Atención y resultado	Cuando ocurre un problema en lo solicitado, la entidad o el área realiza la atención y da un resultado inmediato para solucionarlo											
	La entidad o área cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuarios											
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta												
Periodo	Los servidores le mantienen informado con respecto a la ejecución de lo solicitado											
	El periodo de espera para obtener el servicio es el adecuado											
	El periodo de entrega o culminación de los proyectos, actividades son realizadas puntualmente por el servidor											
Atención y Tiempo	Debido a la carga laboral los expedientes toman una atención y tiempos prolongados											
DIMENSIÓN 4: Garantía												
	A los usuarios se les hace valer su reclamo o petición de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas											

Procedimiento y normativas	Los servidores de la entidad o área tienen el conocimiento suficiente del procedimiento administrativo de las solicitudes del usuario																		
	La atención que brinda el servidor de la entidad o área entiende las necesidades específicas del usuario																		
Seguridad en la entrega	Los usuarios se sienten seguros por la entrega del bien o servicio realizados con la entidad o área																		
DIMENSIÓN 5: Empatía																			
Accesibilidad e información	La entidad o área facilita la accesibilidad de información completa a los usuarios																		
	La entidad o área brinda toda la información relacionada al trámite administrativo																		
Confianza	Los colaboradores de la entidad o área demuestran confianza y buen trato al usuario																		
Atención	La atención del servicio se encuentra dentro de los horarios de trabajo establecidos en el contrato de la entidad																		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de calidad del servicio		
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019		
Aplicado a la Muestra participante	Gestores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pablo Daniel Morales Salazar</i>	DNI N°	17910106
Dirección Domiciliaria	<i>Calle San Francisco 330 - Urb. Sta. Cruz Trujillo</i>	Teléfono Domiciliario	044-622489
Título Profesional/ Especialidad	<i>Ingeniero Mecánico</i>	Teléfono Celular	966814487
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
Firma	 <small>Ing. Pablo Daniel Morales Salazar DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN BÁSICA Y TECNOLÓGICA LOCAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	Lugar y fecha:	<i>Trujillo, 8 de Noviembre del 2019</i>

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de calidad del servicio		
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019		
Aplicado a la Muestra participante	Gestores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Luis Alberto Guirine Bazán</i>	DNI N°	40985081
Dirección Domiciliaria	<i>urb. los laureles Mz. B Lot 25</i>	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	<i>Abogado Derecho Ciencias Políticas</i>	Teléfono Celular	949707797
Grado Académico	<i>Doctor en Derecho ciencias Políticas</i>		
Firma	 <small>Dr. Luis Alberto Guirine Bazán</small>	Lugar y fecha:	<i>Trujillo, 8 de Noviembre del 2019</i>

44.01.0000

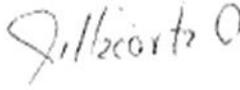
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de calidad del servicio		
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019		
Aplicado a la Muestra participante	Gestores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	NORIÉGB ANGELES COTLANS ALBERTO	DNI N°	18173945
Dirección Domiciliaria	FELIPE PINO 150-UBA PRIMARIA	Teléfono Domiciliario	533961
Título Profesional/ Especialidad	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	Teléfono Celular	944960370
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Firma		Lugar y fecha:	TRUJILLO, 09 DE NOVIEMBRE DEL 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de calidad del servicio		
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019		
Aplicado a la Muestra participante	Gestores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	JOSE MANUEL CURBAS VARGAS	DNI N°	78073683
Dirección Domiciliaria	SCHUBERTS 801-UBB PRIMARIA	Teléfono Domiciliario	535301
Título Profesional/ Especialidad	CONTADOR PÚBLICO	Teléfono Celular	948688395
Grado Académico	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL		
Firma		Lugar y fecha:	TRUJILLO, 09 DE NOVIEMBRE DE 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de calidad del servicio		
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019		
Aplicado a la Muestra participante	Gestores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	HENRY VILLACORCA VALCAYAN	DNI N°	17860116
Dirección Domiciliaria	J. J. INCLAN 422 STA MARÍA	Teléfono Domiciliario	-
Título Profesional/ Especialidad	LICENCIADO EN EDUCACIÓN	Teléfono Celular	951559196
Grado Académico	MAGISTER		
Firma		Lugar y fecha:	TRUJILLO, 16 DE NOVIEMBRE DE 2018

Registro de las respuestas de los expertos validadores del instrumento calidad del servicio

ITEMS	CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Desición Lawshe
		01	02	03	04	05						
Los bienes y servicios disponibles en la entidad o área se encuentran en buen estado o funcionamiento	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La documentación o informes entregados a los usuarios son explicativos y detallados	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
El profesional de la entidad o área es empático con los usuarios	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Hay igualdad en el trato con los usuarios en cuanto a trámite solicitado	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La información al usuario esta de acorde a su solicitud	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Los servidores de la entidad o área cumplen con el tiempo establecido.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Cuando ocurre un problema en lo solicitado, la entidad o el área realiza la atención y da un resultado inmediato para solucionarlo	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	0	5	1.00	0.032	Válido	0.60	Validez perfecta
La entidad o área cuenta con el	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

personal idóneo para la atención de los usuarios	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Los servidores le mantienen informado con respecto a la ejecución de lo solicitado	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
El periodo de espera para obtener el servicio es el adecuado	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
El periodo de entrega o culminación de los proyectos, actividades son realizadas puntualmente por el servidor	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Debido a la carga laboral los expedientes toman una atención y tiempos prolongados	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
A los usuarios se les hace valer su reclamo o petición de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Los servidores de la entidad o área tienen el conocimiento suficiente del procedimiento administrativo de las solicitudes del usuario.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La atención que brinda el servidor de la entidad o área entiende las necesidades específicas del usuario.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Los usuarios se sienten seguros por la entrega del bien o servicio	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

realizados con la entidad o área	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La entidad o área facilita la accesibilidad de información completa a los usuarios.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La entidad o área brinda toda la información relacionada al trámite administrativo	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
Los colaboradores de la entidad o área demuestran confianza y buen trato al usuario.	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
La atención del servicio se encuentra dentro de los horarios de trabajo establecidos en el contrato de la entidad	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión administrativa y calidad del servicio

Validez de instrumentos

- Escala de la Gestión Administrativa

La revalidación del cuestionario se realizó a través de la técnica de juicio de experto por el magíster Henry Villacorta Valencia, que proporcionó una valoración de bueno.

- Escala de Calidad de Servicio

La revalidación del cuestionario se realizó a través de la técnica de juicio de experto por el magíster Henry Villacorta Valencia, que proporcionó una valoración de bueno.

Confiabilidad de instrumentos

Escala de la Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.938	0.937	20

En la tabla, se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0.942 para la escala de la Gestión Administrativa. Este resultado indica que el instrumento que se aplicará a los colaboradores es fiable para el estudio, por ser el resultado mayor que 0.80.

Escala de Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.952	0,955	20

En la tabla, nos indica que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,928 para la Escala del Calidad de Servicio. Este resultado indica que el instrumento que se aplicará a los colaboradores es fiable para el estudio, por ser el resultado mayor que 0.80.

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión administrativa

ITEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
	Planificación	
1	¿Diseñan o implementas estrategias adecuadas en la planificación de las actividades?	0.63
2	Identifican y atienden oportunamente las necesidades de usuarios?	0.66
3	¿Se identifican las acciones concretas a realizar para el cumplimiento de metas?	0.77
4	¿Perciben las expectativas del ciudadano cuando dan solución a sus problemas en el tiempo oportuno?	0.69
5	¿Diseñan o implementas estrategias adecuadas en la planificación de las actividades?	0.66
	Organización	Alfa de Cronbach
6	¿Los bienes y servicios de información que brinda la entidad es clara y eficaz?	0.73
7	¿El colaborador brinda una orientación al usuario de acuerdo a su necesidad?	0.81
8	¿Alguna vez has sido participe de logros de objetivos de la entidad o área?	0.61
9	¿Se distribuye adecuadamente el manejo del recurso humano de acuerdo a las necesidades del área?	0.70
10	¿Los servidores públicos de la entidad o área cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones.?	0.82
	Dirección	Alfa de Cronbach
11	¿La organización y proceso en las diferentes oficinas son las adecuada para una buena atención al usuario?	0.66
12	¿Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores del área?	0.82
13	¿La entidad o área promueve y reconoce al personal que destaca en el cumplimiento de los funcionamientos a través de estímulos o incentivos?	0.80
14	¿Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación al cargo?	0.70
15	¿La gestión administrativa transmite un buen liderazgo?	0.87

	Control	Alfa de Cronbach
16	¿Supervisan y controlan la realización del funcionamiento de las prestaciones de los servicios públicos?	0.93
17	¿Los jefes coordinan con sus colaboradores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente?	0.88
18	¿La gestión realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos?	0.70
19	¿La gestión dentro del área controla el desempeño del personal ¿	0.93
20	¿La entidad o el área realiza mejoras en las exigencias que imponen en el área para administrar?	0.86

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable calidad del servicio

ITEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
	Tangibles	
1	¿Los bienes y servicios disponibles en la entidad o área se encuentran en buen estado o funcionamiento?	0.86
2	¿La documentación o informes entregados a los usuarios son explicativos y detallados?	0.89
3	¿El profesional de la entidad o área es empático con los usuarios?	0.76
4	¿Hay igualdad en el trato con los usuarios en cuanto a trámite solicitado?	0.80
	Confiabilidad	Alfa de Cronbach
5	¿La información al usuario esta de acorde a su solicitud?	0.83
6	¿Los servidores de la entidad o área cumplen con el tiempo establecido?	0.87
7	¿Cuando ocurre un problema en lo solicitado, la entidad o el área realiza la atención y da un resultado inmediato para solucionarlo?	0.80
8	¿La entidad o área cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuarios?	0.87
	Capacidad de respuesta	Alfa de Cronbach
9	¿Los servidores le mantienen informado con respecto a la ejecución de lo solicitado?	0.70
10	¿El periodo de espera para obtener el servicio es el adecuado ¿	0.70
11	¿El periodo de entrega o culminación de los proyectos, actividades son realizadas puntualmente por el servidor?	0.91
12	¿Debido a la carga laboral los expedientes toman una atención y tiempos prolongados?	0.64
	Garantía	
13	¿A los usuarios se les hace valer su reclamo o petición de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas?	0.77
14	¿Los servidores de la entidad o área tienen el conocimiento suficiente del procedimiento administrativo de las solicitudes del usuario?	0.75

15	¿La atención que brinda el servidor de la entidad o área entiende las necesidades específicas del usuario?	0.78
16	¿Los usuarios se sienten seguros por la entrega del bien o servicio realizados con la entidad o área?	0.89
Empatía		
17	¿La entidad o área facilita la accesibilidad de información completa a los usuarios.?’?	0.72
18	¿La entidad o área brinda toda la información relacionada al trámite administrativo?	0.93
19	¿Los colaboradores de la entidad o área demuestran confianza y buen trato al usuario?	0.79
20	¿La atención del servicio se encuentra dentro de los horarios de trabajo establecidos en el contrato de la entidad?	0.84

Anexo 6: Instrumento de gestión administrativa y calidad del servicio

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre Gestión administrativa y calidad del servicio en el área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que el resultado obtenido ayuda a nuestro estudio de investigación.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 40 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad; donde:

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

Variable 1:Gestión administrativa						
Planificación						
N^a	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Diseñan o implementas estrategias adecuadas en la planificación de las actividades					
2	Identifican y atienden oportunamente las necesidades de usuarios					
3	Se identifican las acciones concretas a realizar para el cumplimiento de metas.					
4	Perciben las expectativas del ciudadano cuando dan solución a sus problemas en el tiempo oportuno					

5	El jefe del área o la entidad escucha y da solución a posibles necesidades que se puedan presentar					
Organización						
6	Los bienes y servicios de información que brinda la entidad es clara y eficaz					
7	El colaborador brinda una orientación al usuario de acuerdo a su necesidad					
8	Alguna vez has sido participe de logros de objetivos de la entidad o área					
9	Se distribuye adecuadamente el manejo del recurso humano de acuerdo a las necesidades del área					
10	Los servidores públicos de la entidad o área cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones.					
Dirección						
11	La organización y proceso en las diferentes oficinas son las adecuada para una buena atención al usuario.					
12	Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores del área.					
13	La entidad o área promueve y reconoce al personal que destaca en el cumplimiento de los funcionamientos a través de estímulos o incentivos.					
14	Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación al cargo					
15	La gestión administrativa transmite un buen liderazgo					
Control						
16	Supervisan y controlan la realización del funcionamiento de las prestaciones de los servicios públicos.					
17	Los jefes coordinan con sus colaboradores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente.					
18	La gestión realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos					
19	La gestión dentro del área controla el desempeño del personal					
20	La entidad o el área realiza mejoras en las exigencias que imponen en el área para administrar.					
Variable 2: Calidad del servicio						
Tangibles						

N ^a	Items	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Los bienes y servicios disponibles en la entidad o área se encuentran en buen estado o funcionamiento					
2	La documentación o informes entregados a los usuarios son explicativos y detallados					
3	El profesional de la entidad o área es empático con los usuarios					
4	Hay igualdad en el trato con los usuarios en cuanto a trámite solicitado					
Confiabilidad						
5	La información al usuario esta de acorde a su solicitud					
6	Los servidores de la entidad o área cumplen con el tiempo establecido.					
7	Cuando ocurre un problema en lo solicitado, la entidad o el área realiza la atención y da un resultado inmediato para solucionarlo					
8	La entidad o área cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuarios					
Capacidad de respuesta						
9	Los servidores le mantienen informado con respecto a la ejecución de lo solicitado					
10	El periodo de espera para obtener el servicio es el adecuado					
11	El periodo de entrega o culminación de los proyectos, actividades son realizadas puntualmente por el servidor					
12	Debido a la carga laboral los expedientes toman una atención y tiempos prolongados					
Garantía						
13	A los usuarios se les hace valer su reclamo o petición de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas.					
14	Los servidores de la entidad o área tienen el conocimiento suficiente del procedimiento administrativo de las solicitudes del usuario.					
15	La atención que brinda el servidor de la entidad o área entiende las necesidades específicas del usuario.					

16	Los usuarios se sienten seguros por la entrega del bien o servicio realizados con la entidad o área					
Empatía						
17	La entidad o área facilita la accesibilidad de información completa a los usuarios.					
18	La entidad o área brinda toda la información relacionada al trámite administrativo					
19	Los colaboradores de la entidad o área demuestran confianza y buen trato al usuario.					
20	La atención del servicio se encuentra dentro de los horarios de trabajo establecidos en el contrato de la entidad					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 7: Ficha técnica del instrumento gestión administrativa

1. Nombre:

Cuestionario de gestión administrativa

2. Autor:

Juanita Fiorella Sánchez Rosario

3. Objetivo:

Medir el nivel de la gestión administrativa del Área Gerencia de Desarrollo Urbano

4. Normas:

A los trabajadores del Área Desarrollo Urbano y de sus Sub Gerencias de la Municipalidad Provincial de Trujillo, del mismo modo a la hora de encuestar es primordial que sea honesto y sincero en sus contestaciones así poder obtener una mejor información.

5. Usuarios (muestra):

El total de los participantes es de 50 trabajadores conformado por el personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano, Sub Gerencia de Habilitaciones Urbanas y Sub Gerencia de Edificaciones de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

6. Unidad de análisis:

Como unidad de análisis se aprecia: a los gestores del Área Desarrollo Urbano y sus Sub Gerencias de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

7. Modo de aplicación:

- El instrumento está constituido en 20 Ítems, agrupados en cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa, su escala es de uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada Ítem.
- Los trabajadores responden el cuestionario de forma individual, entregando datos que ayudan al desarrollo de la investigación.
- Para el manejo del cuestionario se realizó en un día y como material se utilizó un lapicero o lápiz.

8. Estructura:

El cuestionario correspondiente a la variable gestión administrativa consta de 20 ítems en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control cada una tiene 5 ítems. cada ítem incluye a cinco alternativas de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

9. Escalas diagnósticas:

9.1. Escala general de la variable: Gestión administrativa

INTERVALO	NIVEL
74 - 100	BUENO
48 - 73	REGULAR
20 - 47	DEFICIENTE

9.2. Escala específica (por dimensión):

DIMENSION	INTERVALOS	NIVEL
PLANIFICACION	19 - 25	BUENO
	13 - 18	REGULAR
	5 - 12	DEFICIENTE

DIMENSION	INTERVALOS	NIVEL
ORGANIZACION	19 - 25	BUENO
	13 - 18	REGULAR
	5 - 12	DEFICIENTE

DIMENSION	INTERVALOS	NIVEL
DIRECCION	19 - 25	BUENO
	13 - 18	REGULAR
	5 - 12	DEFICIENTE

DIMENSION	INTERVALOS	NIVEL
CONTROL	19 - 25	BUENO
	13 - 18	REGULAR
	5 - 12	DEFICIENTE

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	=	5
Casi siempre	=	4
A veces	=	3
Casi nunca	=	2
Nunca	=	1

10. Validación y confiabilidad:

La validez del cuestionario se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación:

- Mg. Henry Villacorta Valencia
- Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar
- Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles
- Mg. José Manuel Cubas Vargas
- Dr. Luis Alberto Aguirre Bazán

Con los datos obtenidos se calculó, la confiabilidad del instrumento utilizando el método de Alfa de Cronbach. En este caso se determinó con el SPSS Versión 25.

Anexo 8: Ficha técnica del instrumento calidad del servicio

1. Nombre:

Cuestionario de calidad del servicio

2. Autor:

Juanita Fiorella Sánchez rosario

3. Objetivo:

Medir el nivel de la calidad del servicio del Área Gerencia de Desarrollo Urbano

4. Normas:

A los trabajadores del Área Desarrollo Urbano y de sus Sub Gerencias de la Municipalidad Provincial de Trujillo, del mismo modo a la hora de encuestar es primordial que sea honesto y sincero en sus contestaciones así poder obtener una mejor información.

5. Usuarios (muestra):

El total de los participantes es de 50 trabajadores conformado por el personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano, Sub Gerencia de Habilitaciones Urbanas y Sub Gerencia de Edificaciones de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

6. Unidad de análisis:

Como unidad de análisis se aprecia: a los gestores del Área Desarrollo Urbano y sus Sub Gerencias de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

7. Modo de aplicación:

- El instrumento está constituido en 20 Ítems, agrupados en cinco dimensiones de la variable calidad del servicio, su escala es de uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada Ítem.
- Los trabajadores responden el cuestionario de forma individual, entregando datos que ayudan al desarrollo de la investigación.
- Para el manejo del cuestionario se realizó en un día y como material se utilizó un lapicero o lápiz.

8. Estructura:

El cuestionario correspondiente a la variable calidad del servicio consta de 20 ítems en cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía cada una tiene 4 ítems. cada ítem incluye a cinco alternativas de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

9. Escalas diagnósticas:

9.1. Escala general de la variable: calidad del servicio

INTERVALO	NIVEL
74 – 100	BUENO
48 – 73	REGULAR
20 – 47	DEFICIENTE

9.2. Escala específica (por dimensión):

DIMENSION	INTERVALOS	NIVEL
TANGIBLES	16 - 20	BUENO
	10 - 15	REGULAR
	4 - 9	DEFICIENTE

DIMENSION	INTERVALOS	NIVEL
CONFIABILIDAD	16 - 20	BUENO
	10 - 15	REGULAR
	4 - 9	DEFICIENTE

DIMENSION	INTERVALOS	NIVEL
CAPACIDAD DE RESPUESTA	16 - 20	BUENO
	10 - 15	REGULAR
	4 - 9	DEFICIENTE

DIMENSION	INTERVALOS	NIVEL
GARANTIA	16 - 20	BUENO
	10 - 15	REGULAR
	4 - 9	DEFICIENTE

DIMENSION	INTERVALOS	NIVEL
EMPATIA	16 - 20	BUENO
	10 - 15	REGULAR
	4 - 9	DEFICIENTE

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	=	5
Casi siempre	=	4
A veces	=	3
Casi nunca	=	2
Nunca	=	1

10. Validación y confiabilidad:

La validez del cuestionario se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación:

- Mg. Henry Villacorta Valencia
- Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar
- Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles
- Mg. José Manuel Cubas Vargas
- Dr. Luis Alberto Aguirre Bazán

Con los datos obtenidos se calculó, la confiabilidad del instrumento utilizando el método de Alfa de Cronbach. En este caso se determinó con el SPSS Versión 25.

Anexo 9: Normativa de la variable Gestión administrativa

Entonces, normativamente, se aprobó una política orientada al Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública el 19 -12- 2018, bajo la figura de un **Decreto Supremo N° 123-2018-pcm**, esta normativa se orientó a la variable gestión administrativa.

Artículo 3.- principios

El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública se rige bajo los siguientes principios:

- a) orientación al ciudadano: Las intervenciones de las entidades públicas, según su naturaleza, se diseñan e implementan a partir de la identificación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- b) orientación a resultados: Las entidades realizan intervenciones públicas para resolver un problema público o de gestión interna y evalúan sus resultados para mejorar sus bienes, servicios o regulaciones.
- c) Eficacia y eficiencia: Las entidades públicas orientan su actuación hacia el logro de objetivos institucionales y el manejo racional y óptimo de los recursos, eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones.
- d) Flexibilidad: Las entidades públicas adaptan su organización y procesos para responder oportunamente a la heterogeneidad y coyunturas propias del entorno donde intervienen.
- e) Simplicidad y armonización: Las entidades públicas que establecen reglas para el funcionamiento y gestión de la administración pública, lo hacen buscando la simplicidad en las reglas y su operación armónica con las regulaciones emitidas por otras entidades rectoras de políticas y sistemas.
- f) Reconocimiento de la heterogeneidad: Al legislar sobre el funcionamiento, operación y gestión de las entidades públicas se reconoce la heterogeneidad de las mismas, procurando la razonabilidad de las exigencias que se imponen a la administración.

Anexo 10: Normativa de la variable Calidad del servicio

Entonces, normativamente, se utilizó para la investigación la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público para la variable calidad del servicio:

Base Legal

- 3.1. Ley N O 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Decreto Supremo N O 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.3. Decreto Supremo N O 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- 3.4. Decreto Supremo N O 022-2017-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la PCM.
- 3.5. Decreto Supremo N O 056-2018-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno al 2021.
- 3.6. Decreto Supremo N O 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

Complementariamente, una entidad pública puede incorporar conductores adicionales que se presentan a continuación y, que respondan a su propia realidad y necesidades, teniendo en cuenta que dichos conductores deberán ser medibles e impactar en la calidad del servicio.

- 5.2.1. Trato profesional durante la atención. Referido a las acciones que realiza el servidor público y la actitud que manifiesta al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención y/o de entrega de servicios con los que cuente la entidad pública. Este conductor comprende el profesionalismo, empatía, igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio, conocimiento, entre otros.
- 5.2.2. Informe Referido a la capacidad de brindar información a las personas utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno; así como permitir la comunicación fluida y transparente, sobre los requisitos, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio de manera veraz. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que

decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de que la información recibida contribuya con la mejora de los servicios que la entidad brinda.

- 5.2.3. Tiempo. Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad pública, es decir, desde la espera del ciudadano antes de ser atendido en los diferentes canales de atención hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.
- 5.2.4. Resultado de la gestión/entrega. Se refiere a la capacidad de la entidad por brindar el bien o servicio público de a forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega del bien o servicio. El resultado de la gestión depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como la facilidad con la que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.
- 5.2.5. Accesibilidad. Referido a la facilidad para acceder a los bienes o servicios públicos que necesita la persona, estos pueden ser brindados a través de diferentes canales de atención que cuente la entidad pública. Este conductor cuenta con algunos aspectos ir portantes a considerar, como la seguridad integral donde se brinde o entregue el bien o servicio público, contar con una infraestructura adecuada para cada canal de atención, identificar horarios de atención que le permita a la persona realizar sus consultas y ejecución del servicio.
- 5.2.6. Confianza. Se refiere a la confianza y legitimidad que la entidad pública generar ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o servicio demandado.

**Anexo 11: Constancia de la realización del estudio de investigación emitida por el
área**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO

CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

La Gerente de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, Departamento la Libertad;

HACE CONSTAR:

Que, la Srta. **JUANITA FIORELLA SANCHEZ ROSARIO**, estudiante de la escuela de Posgrado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, ha realizado su estudio de investigación, titulado : **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO – 2019**, y en el mes de Noviembre del presente, ha aplicado dos instrumentos de recolección de datos, consistente en un cuestionario de gestión administrativa y un cuestionario de calidad del servicio a los gestores del área Gerencia de Desarrollo Urbano y a sus Sub Gerencias de esta entidad edil.

Se expide la presente a solicitud escrita de la interesada para fines que estime conveniente.

Trujillo, 13 de Noviembre del 2019



Anexo 12: Matriz de Consistencia del Informe de Investigación

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo ,2019

INTRODUCCIÓN					MÉTODO				
TRABAJOS PREVIOS	TEORIAS RELACIONADOS AL TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
					VARIABLES	DIMENSIONES			
<p>Reyes (2015), Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la maná periodo 2013:la metodología es no experimental, está orientada a los empleados, miembros y ayudantes de la empresa, concluyendo En conclusión, el uso de la guía de Gestión Administrativa en la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná posibilita alcanzar una deseable actividad de los</p>	<p>la evolución de la teoría administrativa una de ellas, es la Teoría científica de la administración, en el cual esta teoría diseño la manera de solucionar los problemas de la entidad, la organización del trabajo, el alistamiento de trabajadores. Frederick Taylor, tomándolo como principal representante, preocupándose por el trabajo eficaz y el incremento de la producción, indica que la eficacia de una entidad habla de tres aspectos: acrecentar el modo de ejecutar una</p>	<p>¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019?</p> <p>JUSTICACIÓN:</p>	<p>General: Existe relación positiva significativa entre la Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019.</p> <p>Específicas: existe relación significativa entre Gestión administrativa y la dimensión tangible de la calidad del servicio en el Área Gerencia de</p>	<p>general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019.</p> <p>específicos: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión tangible de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad</p>	Gestión administrativa	Planificación	<p>Población</p> <p>los participantes son el conjunto de individuos que integran el determinado trabajo; la población se constituye por 50servidores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano y sus sub Gerencias de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2019</p>	<p>Técnica</p> <p>En el presente trabajo se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, que se aplicó a la población de estudio, el cual consta de un temario para las variantes objeto de análisis, que estarán orientados a los servidores del área de la Gerencia de Desarrollo Urbano y sus Sub Gerencias</p>	<p>El estudio y apreciación de los resultados en el trabajo se realizó utilizando tablas de frecuencia, de la estadística inferencial se emplea la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Liliefors (1967), identificándose una distribución asimétrica en las dimensiones de las variables, decidiéndose estimar el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman</p>
Organización									

<p>procedimientos administrativos y de las prestaciones.</p> <p>Martínez (2013), <i>Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013.</i> finalidad fue elaborar un ejemplo de Gestión administrativa por medio de la aplicación de lineamientos y normas ordenados a un mejoramiento de la calidad del servicio conocido del bazar de provisiones. Concluyendo que en la gerencia del bazar no se encuentra un acuerdo ni liderazgo, los administrados no cuentan con la cavidad de estructurar, plantear y sostener un modo de gerencia que aliente a los individuos al resultado de un imparcial colectivo y durable.</p>	<p>labor, fundamentándose en la nacionalización y partición de los trabajadores, orden en el incremento de la labor y especialización de los trabajadores. Así como también en el buen desempeño del personal con una gratificación de acuerdo a su producción, es decir, el personal que genera más, trabajador que recibirá más ganancias, estimulado con premios e alicientes. Por último, el acondicionamiento de los ambientes del trabajador con distintas condiciones y materiales los cuales ayudan a una mejor labor del personal. El taylorismo es pues, el principio de mucho de los procedimientos de productos actuales y representan uno de los principales pasos en lo que hoy se llama Administración</p>	<p>Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019</p> <p>existe relación significativa entre Gestión administrativa y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019</p> <p>existe relación significativa entre Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019</p> <p>existe relación significativa entre Gestión administrativa y la dimensión garantía de la</p>	<p>Provincial de Trujillo 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019</p>	<p>Calidad del servicio</p>	Dirección	<p>de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Según Bernal (2016), indica que la encuesta es el medio que permite conseguir los datos de los participantes que integran o están relacionados con el problema de la investigación; que, a través de un análisis cuantitativo, permite acceder a las conclusiones y datos correspondientes, es por ello que se determina utilizar esta técnica.</p> <p>Instrumento</p> <p>El instrumento utilizado fue un cuestionario, el cual se realizó en base a una</p>	<p>(1904), así mismo como programas de Excel y SPSS</p>
					Control		
					Tangibles	<p><u>La Muestra</u></p> <p>El muestreo explica que es una acumulación de personas que se analizaran, es un subconjunto del total de la población, para que se logre organizar la información obtenida, la muestra ha de</p>	

<p>Crucerira (2013), en su tesis “<i>Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán</i>”, el objetivo es proyectar un tipo de gestión administrativa para acrecentar los juicios internos de la entidad técnica provincial MIDUVI-Carchi, para conseguir la eficacia administrativa, concluyendo en el cual el usuario no posee exigencias de movilizarse para poder apartar una habitación sino inscribirse en la página web asegurando la estancia y posibilitar el curso.</p>	<p>Gerencia. Medina y Ávila (2002). teoría clásica de la administración, la cual busca la mejora y poder incrementar una capacidad e eficacia de la organización por medio de la actividad de su entidad o estructura organizacional. Henry Fayol (Francia) como uno de los principales representantes, señala que la administración tiene una habilidad que desempeña el mando de la entidad y esta segmentación en grupos o funciones esenciales de la administración tal como planear, organizar y controlar. Esta teoría clásica fue fruto de las necesidades de poder crear una ciencia científica de la administración con la conclusión de estructurar un entendimiento, un conocimiento fuerte para poder ser enseñada más</p>		<p>calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019 existe relación significativa entre Gestión administrativa y la dimensión empatía de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019 existe relación significativa entre calidad del servicio y la dimensión planeación de la Gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019 existe relación significativa entre calidad del servicio y la</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión garantía de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019 Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión empatía de la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019 Determinar la relación que existe entre gestión administrativa de la dimensión</p>		<p>Capacidad de respuesta</p> <hr/> <p>Garantía</p> <hr/> <p>Empatía</p>	<p>ser característica de la población. Por lo que la población por ser pequeña de 50 colaboradores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano, se ha utilizado toda la población como muestra</p>	<p>agrupación de interrogantes cerradas. Se aplicó a la muestra de la población integrada por 50 colaboradores en el cual se recopiló la información de las variantes de estudio. El cuestionario referido a la variable gestión administrativa cuentan con 20 ítems de cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. El cuestionario referido a la variable calidad del servicio cuenta con 20 ítems de cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. De los cuales serán valoradas con la</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

<p>el cual se obtuvo como respuesta en un 64% de los encuestados que considero que la empresa no realiza la imposición del servicio a sus clientes y el 36% considera que si cumple. concluyendo que, en la investigación, la asociación de transportes interprovincial de pasajeros, no posee con estrategias administrativas que permita aumentar y garantizar las prestaciones que ofrece la compañía, así como también incrementa el servicio al cliente y la gestión administrativa con ayuda de todos los trabajadores.</p> <p>Peña (2018) “<i>Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos</i>”. La metodología de este estudio viene hacer básica de nivel correlacional, desarrollando bajo planteamiento no experimental, con un</p>	<p>después a todos los horizontes de la educación. Se requieren jefes en las organizaciones, pero jefes efectivamente asimilen los compromisos de un grupo de personal. Jefes que conocen y dirigen y planean sus labores. dirigentes con un gran apoyo de entendimiento se su área y de practica administrativa contando con prudencia y conducta digna de una jerarquía. La labor administrativa no es obligación para la jerarquía, sino más bien un compromiso de compartir con sus subordinados. ante lo mostrado por Martínez (2005).</p> <p>Chiavenato (2014, p.142), es el procedimiento de planeación, ordenamiento administración, investiga el aprovechamiento del recurso para poder alcanzar el</p>		<p>dimensión organización de la Gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019</p> <p>existe relación significativa entre calidad del servicio y la dimensión dirección de la Gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019</p> <p>existe relación significativa entre calidad del servicio y la dimensión control de la Gestión administrativa en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019.</p>	<p>planificación y la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión administrativa de la dimensión organización y la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión administrativa de la dimensión dirección y la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de</p>				<p>escala de Likert, y cada Ítem serán Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5) consideradas para ambas variables.</p> <p><u>Confiabilidad</u></p> <p>Para la confiabilidad del cuestionario de las variables de estudio, ha sido inevitable poder sobreponer una prueba piloto de 15 colaboradores, realizándose con el programa SPSS V26 y Excel, cuyo cálculo se determinó con el método estadístico del Alfa de Crombach, siendo Corral (2009) ha</p>	
---	--	--	--	---	--	--	--	--	--

<p>muestrario probabilístico de 328 trabajadores de dicha entidad, utilizando como instrumento a la encuesta, para la combinación de las variables de formación, conclusión. la información que se ha llegado a encontrar nos dice que se encontró relación significativa y positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio del cliente de la entidad, con un p-valor < 0,05 y Rho de Spearman = ,805. Dándose así las sugerencias que ayudarán a crear un ambiente de seguridad y compromiso en los subordinados de la municipalidad con la intención de ayudar a los trabajadores.</p> <p>Rojas (2017) en la tesis “<i>Gestión administrativa en los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017</i>”, la</p>	<p>deseo de la organización; es así que Cannice, Koontz, Weihrich (2012) nos dice el desarrollo de dirigir y conservar un ambiente de trabajo grupal ;ejecutando la terminación de manera eficaz, produciendo logros de satisfacción de necesidades, considerando cinco actividades en la administración : programar , estructurar, integrar, encaminar y controlar.</p> <p>La Teoría de Deming, considerada como una filosofía de gestión fundamentada en teoría de sistemas. Está justificada como el inicio de cada organización. compuesta por un sistema de procedimientos y colaboradores que se</p>			<p>la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión administrativa de la dimensión control y la calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019.</p>				<p>definido a la confiabilidad como el “grado de resistencia de los puntajes que se obtuvieron por un mismo grupo de colaboradores tomadas por el mismo test, es la estabilidad o constancia en los puntajes logrados en un test. Cuyo valor en el Alfa de Cronbach es de 0.942 para la escala de la Gestión Administrativa. Este resultado indica que el instrumento que se aplicará a los colaboradores es fiable para el estudio, por ser el resultado mayor que 0.80. asimismo, nos indica que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,928 para la Escala del</p>	
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

<p>metodología que se analizo es de tipo descriptiva explicativa de la gestión administrativa en la calidad de servicio, viene hacer el diseño no experimental de corte transversal o transaccional, Concluyendo que, si incrementa el valor de la variante independiente Gestión administrativa, crece el valor de la calidad de servicio en cuanto al goce del empleado exterior de los dispensatorios de la institución.</p> <p>Tipián (2017)</p> <p>“<i>Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus</i>”, el método de análisis es básica con un plan no experimental, transversal de nivelación correlacional. En conclusión, si existe relación significativa y positiva entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio.</p>	<p>interrelacionan para la composición de los componentes de sistema. El logro de los colaboradores dentro del sistema necesita de la gestión preparada dirija la estabilización de cada integrante que conforma el sistema. Esta teoría se creó con 14 pilares para las diligencias de la empresa logren visualizar el beneficio, con el fin de facilitar una buena calidad de servicio. Sus principios son: Promover la consciencia del objetivo en torno al perfeccionamiento de la utilidad y el servicio con una habilidad para sostener el profesionalismo y pedir la comercialización, proteger una nueva ideología, terminar con la visualización de la investigación grupal, acabar con el hábito de implementar servicio sobre el sistema grupal,</p>							<p>Calidad de Servicio. Este resultado indica que el instrumento que se aplicará a los colaboradores es fiable para el estudio, por ser el resultado mayor que 0.80</p>	
---	---	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>Gómez (2018), en la tesis titulada “<i>Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos</i>” en el diseño de dicha investigación tiene un rumbo cuantitativo, presentando un planteamiento observacional de elevación correlacional y corte transversal, concluyendo que la otra parte, el 9.09% de los trabajadores califican a la calidad del servicio como baja, mientras que el 79.55% de trabajadores se obtuvo que era alta. es por ello que la correlación entre las variantes es positiva, según el valor de 0.541.</p> <p>Larrañaga (2017) “<i>Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016</i>”. el tipo de estudio de este trabajo es de orientación cuantitativo, y de nivel correlacional,</p>	<p>manifestar el principio de lo perjudicial, instalar la función de los procedimientos de enseñanza para el trabajo, retener estrategias renovadas de visualización para los trabajadores en la productividad, excluir de la entidad toda la conmoción de miedo que cohibe que los colaboradores puedan desarrollar sus tareas, exceptuar las barreras que se dan en las zona laboral, señalar las distintas metas estadísticas, anuncios y señalizaciones relacionadas con la resistencia que obstaculiza mejorar el grado de operacionalización, disponer estrategias para lograrlo, excluir la normatividad laboral que establecen los objetivos numéricos, descartar los obstáculos que recibe el trabajador del área con deseo</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>de alcance transversal y de diseño no experimental, conclusión, que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal.</p>	<p>de sentirse presumido en su centro laboral, implementar estrategias de educación y discurso y establecer una organización con un alto panorama que se encarga a diario de los principios mencionados. Vargas y De Vega (2011)</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 13 : Panel fotográfico

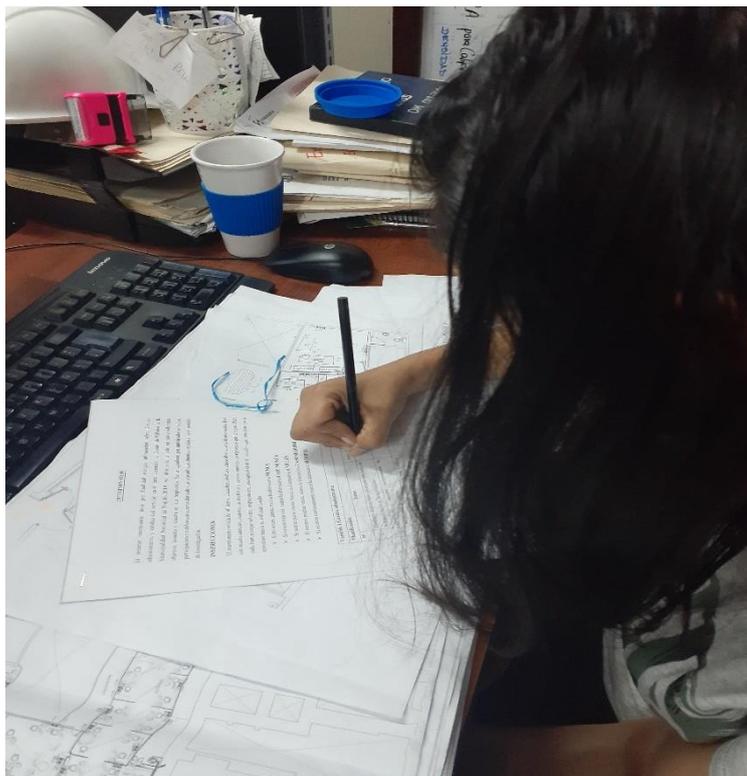


Foto 1: Aplicación de instrumentos a una usuaria del área Gerencia de Desarrollo Urbano

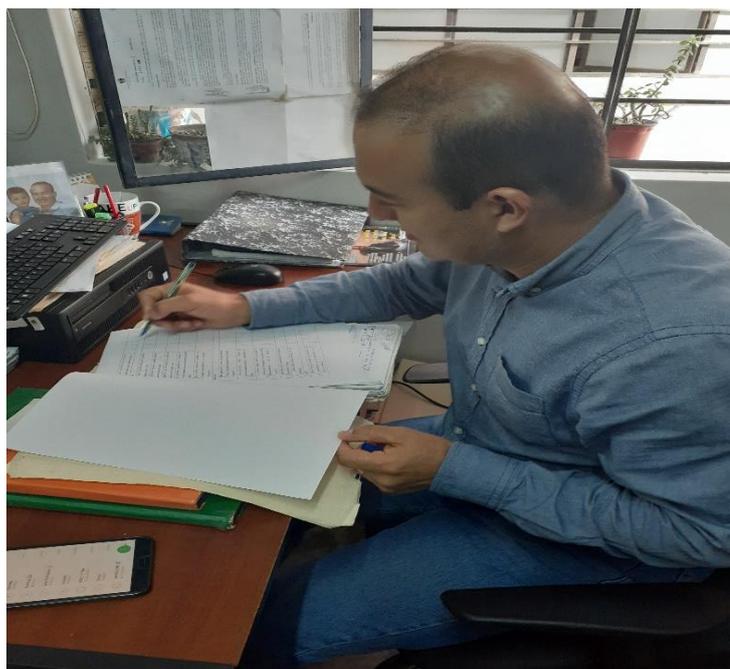


Foto 2: Aplicación de instrumentos a un usuario del área gerencia de Desarrollo Urbano



Foto 3: Aplicación de instrumentos a un usuario del área de la Gerencia de Desarrollo Urbano



Foto 4: Aplicación de instrumentos a una usuaria del área de la Gerencia de Desarrollo Urbano