



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio en la
Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020**

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

AUTORA:

Ñahui Arotinco, Lilia Hilda (ORCID: 0000-0003-1533-8533)

ASESORA:

Dra. Iburguen Cueva, Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Política Pública y del Territorio

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, quién fue mi fuerza y mi motivación. Mis padres por inculcarme grandes valores y hacerme recordar que Dios siempre está con nosotros.

Agradecimiento

A mi asesora, Dra. Francis Ibarguen Cueva por ser la guía del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	15
4.1. Resultados descriptivos	15
4.2. Resultados correlacionales.	20
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	32
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Ficha técnica	

Anexo 5: Certificados de validación de expertos

Anexo 6: Confiabilidad de la variable

Anexo 7: Base de datos de las variables

Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento

Anexo 9: Evidencias

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable gestión administrativa	15
Tabla 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable gestión administrativa	16
Tabla 3. Niveles de la variable calidad de servicio	17
Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de servicio	18
Tabla 5. Prueba de hipótesis de la investigación	20

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión administrativa	15
Figura 2. Niveles de gestión administrativa por dimensiones	16
Figura 3. Niveles de percepción de la variable calidad de servicio	17
Figura 4. Niveles de calidad de servicio por dimensiones	19

RESUMEN

La investigación: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020” tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Su enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental correlacional, transversal. La población censal fue de 74 trabajadores de la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco quienes brindaron información a través de cuestionarios que fueron validados por especialistas en la temática cuyo resultado fue que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,635 y p -valor 0,000).

Palabras clave: Gestión, administrativa, calidad, servicio, trabajador.

ABSTRACT

The research: "Administrative management and quality of service in the Municipality of Cachimayo, Cuzco, 2020" aimed to determine the relationship between administrative management and quality of service. Its quantitative approach, basic type, non-experimental, correlational, cross-sectional design. The census population was 74 workers from the Municipality of Cachimayo who provided information through questionnaires that were validated by specialists in the field, the result of which was that administrative management is related to quality of service, with a considerable positive correlation level (Rho 0.635 and p-value 0.000).

Keywords: Management, administrative, quality, service, worker.

I. INTRODUCCIÓN

La problemática actual, la gestión administrativa en las dependencias oficiales del Estado (Gaceta Jurídica, 2019) también conocida como gerencia o administración, es considerada como un proceso que engloba métodos, técnicas para poder dirigir recursos, y fortalecer las estrategias gubernamentales, tiene significativa importancia para la obtención del valor público, que constituye el derecho a la calidad en los servicios públicos proclamado en la Carta Iberoamericana (CLAD, 2008).

Existen muchas teorías al respecto, desde la incompetencia, la desactualización tecnológica, la falta de infraestructura, e incluso la escasez de presupuesto, y este es el caso, a nivel mundial, latinoamericano y local, no siempre la gestión inadecuada de las dependencias públicas, se debe a falta de presupuesto, y concuerdan en un indicador común: “la corrupción”, en efecto, son conocidos los destapes de casos en todo lugar y continente, aquí en casi todos los Gobiernos Regionales y Municipios se han abierto miles de procesos y encarcelado a funcionarios (Defensoría del Pueblo, 2017).

En América Latina y el Caribe uno de los problemas es la centralización en las localidades o municipios de cada país debido a la falta o la mala administración tanto de los recursos económicos y técnicos, así como la falta de conocimiento institucional, ocasionando una baja calidad de servicio (CEPAL, 2015). Por otro lado, señalaron que en el municipio de Chapada do Norte, Brasil su calidad de servicio es insuficiente debido a una mala gestión administrativa, teniendo como resultado serias dificultades en la gestión actual (Sampaio y Romero, 2017). Por otro lado, mencionaron que la municipalidad o localidad de Florencia, Cuba presenta dificultades en la gestión administrativa, el personal profesional calificado que no tiene conocimientos en función al desarrollo local y presenta una deficiente calidad de servicio (Molina et al, 2016).

A nivel nacional en el Perú en las municipalidades debe haber una reestructuración de acuerdo a la función de cada institución o entidad y solicitud

de la población puesto que presentan problemas en la administración pública evidenciando deficiencias en las prestaciones públicas, hay demora en la gestión administrativa, provocando inconvenientes a la gestión por parte de las autoridades que ocultan sus actos por medio de la corrupción (Arnao, 2010) señaló que otro de los problemas es debido a la ineficacia y la ineficiencia las entidades municipales no presentan lineamientos claros y definidos que acondicionen acciones para el desarrollo de la autoridad local. La falta de habilidad, capacidad, conocimiento profesional y técnico por parte de las funciones ediles quien está a cargo de las entidades municipales, sin embargo, desconocen la gestión administrativa, por lo que no saben referente a la dirección, planificación, organización y control, causando que las decisiones que tomen no estén direccionados a un servicio de calidad.

En la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco se observó que existe falencias en la resolución de casos administrativos porque son gestionados fuera de los plazos establecidos, así como también el abastecimiento de insumos tangibles (recursos materiales) y financieros dispuestos a la municipalidad son utilizados para otras áreas de mayor prioridad. En cuanto a la planeación, no se cumplen con los planes propuestos y solo es elaborado por un grupo de trabajadores y existe mucho desconocimiento de otros, en la organización se observó que no se evalúa la percepción y expectativas de los usuarios referente al servicio que se brinda en el municipio, no existe un clima cordial cada uno trabaja por su cuenta y por su calidad de nombrado hace prevalecer sus derechos, a lo largo esto se ve reflejado en una baja calidad en los servicios que ofrece el municipio.

El problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020? Así también se plantearon problemas específicos (Ver anexo 1).

El estudio de investigación se justificó por la cantidad de teorías referente a la gestión administrativa y calidad de servicio con la finalidad de colaborar al incremento del conocimiento científico que ayudará como guía a otros

investigadores. También presentó una justificación práctica que a partir de los resultados se podrá realizar recomendaciones apropiadas para solucionar los problemas que se presentan en la gestión administrativa y por consiguiente mejorar la calidad de servicio. En el aspecto metodológico se emplearon cuestionarios que se harán adaptados y validados por los especialistas que podrán ser utilizados en otras investigaciones similares.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020, así también se plantearon objetivos específicos (Ver anexo 1). La hipótesis general fue: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020, así también se plantearon hipótesis específicas (Ver anexo 1).

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a estudios previos de autores a nivel internacional tenemos a Mamani (2019) en el artículo de investigación analizó la calidad de servicio y su dependencia en el fracaso o éxito de las organizaciones. Con un enfoque del tipo descriptivo, transversal. Se concluye que existe satisfacción; pero no en el grado que los clientes esperan, ya que la institución no ha logrado colmar sus expectativas en su totalidad; es necesario optar por satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes mediante estrategias de calidad que permitan implementar acciones de mejora en todas las dimensiones de manera esencial.

Cevallos (2016) evaluó la gestión administrativa operativa y su incidencia en los productos y servicios. La metodología empleada ha sido descriptiva, analítica y documental para lo cual encuesta. Los resultados indican que el 46% del personal no tiene conocimiento respecto a la estructura organizacional y manual de funciones, en ocasiones la institución ha diseñado procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de metas y objetivos los cuales no han sido eficazmente difundidos a todo el personal. Se concluye que el personal administrativo no tiene competencia en sus funciones administrativas

Santiago (2016) señaló la relación entre la conformidad del cliente y la gestión administrativa para lo cual realizó una investigación correlacional, no experimental transversal y aplicó una encuesta a 421 usuarios. Finalmente se concluyó que existe una la relación positiva siendo el resultado de 0,816, p -valor $<0,05$.

García (2015) determinó la relación entre sus variables, para ello utilizó una metodología descriptivo correlacional, para lo cual realizó una encuesta a 38 personas. Se concluyó que la relación es moderada por no tener estrategias administrativas que permita mejorar un buen servicio siendo el resultado 0,595, p -valor $<0,05$.

Rojas (2015) desarrolló y analizó un modelo que determina los procesos administrativos y los servicios que ofrece la municipalidad a los usuarios para lo cual utilizó una metodología descriptiva, y se aplicó la encuesta a 340 usuarios. Finalmente los resultados fueron diferente a los adquiridos, con una relación positiva ya que existe un plan estratégico que es correlativos a la calidad de servicio.

Con respecto a estudios previos de autores a nivel nacional como Quispe (2019) estableció una relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio a través de una investigación de diseño no experimental correlacional, cuantitativo, por lo que se realizó la encuesta. Los resultados concluyeron que tiene una correlación alta entre las dos variables para satisfacer a los usuarios con un resultado de 0,874 con una sig. Estadística de 0.000.

Sánchez (2019) relacionó la gestión administrativa y calidad del servicio. El diseño es correlacional, no experimental, además se aplicar la encuesta a 50 participantes. Los resultados determinaron hay una correlación positiva entre ambas, siendo el resultado a 0.478, con un Sig. Bilateral=0.000(p valor<0.01).

Córdova (2019) estableció la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio, la investigación es correlacional, no experimental, cuantitativo y se realizó una encuesta a 70 colaboradores. Se concluyó que tiene una baja correlación entre ambas variables.

Gómez (2018) determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a través de una investigación correlacional, corte transversal. Además se aplicó una encuesta a 200 trabajadores en la entidad. Se concluye que hay una correlación directa entre estas dos variables ($p=0,500$; sig.=0.005).

Peña (2018) estableció la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio a través de una investigación de diseño no experimental y correlacional, además se realizó la encuesta a 328 usuarios de la institución. Se Llegó a la conclusión que existe una alta relación positiva entre ambas variables, con un resultado 0,805 (p valor<0.05).

Existen varios conceptos para la variable gestión administrativa definió donde se van usar los recursos imprescindibles con el fin de conseguir las metas, esto se va dar a través de la planeación, control, organización y dirección (Luna, 2014), otro concepto donde indicó los proceso donde los recursos se van a optimizar y coordinar logrando una buena calidad, productividad, eficacia y competitividad para alcanzar los objetivos (Munch, 2010), otro concepto señaló que consiste en desarrollar a través de planificación, organización, control y dirección todo ello va ayudar a alcanzar los objetivos, utilizando de forma controlada los recursos (Chiavenato, 2001), así también señaló para que haya un buen proceso administrativo se debe de cumplir las funciones como planear, controlar, organizar y dirigir (Mendoza, 2017), así también definió que se encarga de incorporar y coordinar de manera eficaz y eficiente los esfuerzos de todas las personas (Robbins y Coulter, 2005), como aporte la gestión administrativa nos va ayudar a utilizar de forma controlada los recursos y de utilizar de forma eficiente, para poder obtener el objetivo, esto se va dar a través de una planeación, dirección, control y organización.

También se encontró diferentes teorías como la teoría clásica de la administración, se divide en 2: a. administración científica, donde se entiende que la productividad de los trabajadores se da a través de su eficiencia, b. La organización se refiere a conducir organizaciones a través de la planeación, control, dirección y organización (Stoner y Wankel, 1989). En la teoría o enfoque humanista se divide en cuatro aspectos: a. La motivación humana cuya finalidad es satisfacer sus necesidades, b. El líder debe saber la motivación humana y debe saber dirigir, guiar a su personal al que está a cargo, para así disminuir la inquietud entre el líder y su personal, c. La comunicación entre las personas, d. la dinámica de las personas (Chiavenato, 2014).

Con respecto a sus características tenemos: a) Especificidad: quiere decir que es específica y no se puede confundir con otras áreas, b) unidad jerárquica: todos estos procedimientos se van a realizar en diferentes niveles o modalidades tanto en una institución u organización, c) valor instrumental: es una manera para poder lograr un buen resultado, d) universalidad: se encuentra presente en toda institución u organismo ya sean privadas o públicas como por

ejemplo las fuerzas armadas, las instituciones educativas ,las empresas, hospitales, etc., e) amplitud de ejercicio: esto se da en todos los niveles de una institución u organismo, f) flexibilidad: estos procedimientos administrativos permiten adecuarse de acuerdo a sus necesidades que se presenta en su institución u organismo, g) unidad temporal: es decir en toda etapa de la empresa continuamente va permanecer presente y se va realizar varias funciones ya sea en menor o mayor grado , h) interdisciplinaria: van utilizar la colaboración de otras ciencias para adquirir e incrementar el conocimiento, como por ejemplo la sociología, derecho, matemática, etc.(Luna, 2014)

Las dimensiones de la gestión administrativa tenemos: Dimensión 1: Planificación, es el método en la cual primero se van a crear un plan de acción de manera óptima para poder seguir con las demás etapas. Se divide en planeación operativa, estratégica y táctica. Dimensión 2: Organización, señala los niveles jerárquicos de una organización esto ayudara alcanzar los planes. Se clasifica en organización formal e informal. Dimensión 3: Dirección: es el principal eje de la administración esto va ayudar que todo funcione en forma adecuada, en la cual va consistir en tener un buen liderazgo, motivación, trabajo en equipo y supervisión. Dimensión 4: Control, aquí se va ver si la administración está yendo en buen camino o no, cuáles son sus debilidades y fallas, con esto se va detectar a tiempo y dar una solución. Sus tipos son control preventivo, concurrente y posterior a la acción (Luna, 2014).

La planificación indicó que es una actividad que nos va ayudar a repartir los recursos, para poder lograr la meta, es una actividad que se debe realizar antes de que se realice la tarea (Terrazas, 2011).Asimismo, señaló que primero se van a encargar de estudiar las metas para luego llevarlo en el acto, utilizando un plan (Salazar y Romero, 2006).

La organización indicó que es un conjunto de personas que está estructurado de acuerdo a su autoridad, jerarquía, responsabilidad y funciones para poder lograr las metas (Marín y Atencio, 2008). Por otro lado, señaló en designar tareas a las personas que operan dentro de la empresa para poder lograr éxito general (Velásquez, 2000).

La dirección indicó que se va encargar de guiar a las personas que integran la institución o organismo para poder lograr el propósito planteado (Dextre y Del Pozo, 2012), consistió en dirigir el trabajo de todas las personas en forma conjunta en base a su experiencia para poder alcanzar el resultado óptimo (Botero, 2017)

El control señaló en revisar los procesos administrativos para tener un buen resultado (Hernández, 2017). Asimismo, se encargó de asegurar que los resultados de las otras etapas de la administración sean adecuados para evitar fallas o riesgos, y poder alcanzar la meta (Dextre, 2011).

Con respecto a la importancia, señaló para tener un buen resultado es esencial que se aplique correctamente de una buena administración, esto nos va a servir para poder administrar bien los recursos, todo esto se va dar en toda institución u organismo en cualquier parte del mundo (Luna, 2014). Asimismo, indicó que toda empresa para poder lograr la meta se va requerir de los recursos humanos y físico, esto se va dar a través de una buena administración. El éxito de una empresa está unido de acuerdo tanto a sus objetivos, económicos, sociales y políticos donde creen plenamente en la competencia del administrador (George, 1996)

Existen varios conceptos para la variable calidad de servicio evaluó las necesidades de los usuarios y requerimientos de las diversas actividades deben estar conforme para que no haya equivocaciones (Ramezani, Feiz y Baharun, 2015), estableció un grupo de prestaciones que están conectadas los requerimientos o exigencias de los usuarios o clientes de acuerdo al servicio que recibe (Falk, Hammerschmidt, y Schepers, 2010), midió en función en las diferentes características que el cliente obtiene un servicio (Witell, Lofgren y Dahlgaard, 2013). Por otro lado, se enfocó en las necesidades de los usuarios o clientes donde se van a poder medir las características del producto donde el cliente va estar conforme en pagar el precio del producto (Deming, 1989), asimismo la calidad se basó en las características del producto que va adquirir de acuerdo a su necesidad del usuario (Juran, 1990).

En la presente investigación se ha encontrado diferentes teorías o escuelas. En la escuela Nórdica se basó que la imagen es el elemento principal para determinar la calidad percibida por los usuarios, la cual presenta otros dos componentes: a). La calidad técnica se refiere a todo lo relacionado con el soporte físico, la organización y los medios materiales es decir lo que el usuario quiere; b). La calidad funcional se refiere como el usuario recibe el servicio (Gronroos 1984). La escuela americana, es un instrumento que determinó en medir de forma separado las expectativas del usuario y como los usuarios perciben el servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

Por otro lado, tenemos el modelo de las tres componentes: a) Es el servicio que una brinda y como representa o sus características; b). Es la entrega del servicio que uno brinda al cliente; c). Es el entorno que rodea el servicio. Todo esto se dio en el producto físico (Rust y Oliver, 1994). Por otro lado, tenemos al modelo Servperf donde señaló que se fundamenta en medir la percepción de la calidad. (Cronin y Taylor, 1992).

El modelo de desempeño evaluado indicó que el aumento de la desemejanza entre las expectativas y la percepción puede no revelar lo que va percibir el usuario (Teas, 1993). También tenemos el modelo de multinivel que buscó dar un rango entre los niveles (Dabholkar, Thorpe y Rentz, 1996)

Con respecto a sus características se dividen en tres que se diferencian considerablemente de los productos, de las cuales son: 1) intangibilidad es la cualidad de los servicios, por lo que no es sencillo comprobarlo y contarlo antes de proporcionar para garantizar su calidad; 2) Heterogeneidad es decir que su desempeño cambia de acuerdo al cliente, proveedor y tiempo, 3) Inseparabilidad es decir como interactúa el personal con el usuario (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985)

Con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio, indicó cinco dimensiones en el modelo Servqual: Dimensión 1: Elementos tangibles viene hacer algo que puedes palpar ,ver y medir ; Dimensión 2: Fiabilidad es decir no comete errores, cumple con lo prometido, realiza bien el servicio y resuelve

problemas, Dimensión 3: Capacidad de respuesta es decir la facilidad de apoyar al usuario y brindar un servicio diligente; Dimensión 4: Seguridad es decir el personal brinda seguridad, confianza y conocimiento al usuario o cliente; Dimensión 5: Empatía es decir el personal brinda una atención personalizada a los usuarios (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Con respecto a su importancia señaló que el usuario o cliente al adquirir un servicio o producto se adecua de acuerdo a las necesidades del usuario, y si se utiliza de forma correcta esto ayuda a tener una buena capacidad competitiva (Solórzano y Aceves, 2013).

III.METODOLOGÍA

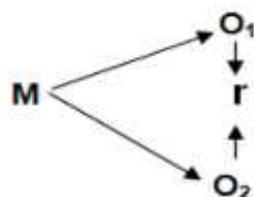
3.1 Tipo y diseño de investigación

Se desarrolló un estudio de tipo básica, porque se ajusta en los conceptos teóricos, con el propósito de aumentar nuevas ideas científicas, ya sea aprobando o rechazando las teorías (Alan y Cortez, 2018). Asimismo señaló en describir las teorías para incrementar el conocimiento en relaciona a sus variables (Andia, 2017).

El nivel de investigación fué correlacional porque determinó la relación entre dos o más variables, para ello se utilizó la estadística numérica para evaluar su correlación y poder determinar el resultado (Andrade, Cabezas y Torres, 2018)

Se utilizó un diseño no experimental, porque se basó en la observación es decir en la descripción del contexto sin alterar las variables, de corte transversal se encarga de estudiar, analizar o observar los datos de la variable en un determinado tiempo de su entorno real (Alan y Cortez, 2018).

El diseño correlacional es el siguiente:



Donde:

M: Trabajadores

O1: Gestión administrativa

O2: Calidad de servicio

r : Relación entre las observaciones de las variables

El enfoque fue cuantitativo porque se fundamentó en los números como las estadísticas, esto se va dar a través de los cuestionarios, encuestas que a partir de sus respuestas de las personas va ayudar a explicar o sustentar con datos numéricos el problema o hecho (Andia, 2017). Así mismo indica en recopilar la información para lo cual utiliza la estadística a través de los datos numéricos (Andia, 2017).

El método fue hipotético-deductivo porque primero comienza con la observación de un problema o hecho, donde ahí va explicar el problema por lo cual va utilizar los procesos de deducción por consiguiente va determinar la consecuencia o el resultado para luego llevarlo a verificación ya sea rechazando o validando la manifestación de la hipótesis inicial (Alan y Cortez, 2018). Así mismo señaló primero en observar; luego explicar y probar la hipótesis (Andia, 2017).

3.2 Variables y operacionalización

La gestión administrativa explicó donde se van usar los recursos indispensables con el fin de conseguir las metas, esto se va dar a través de la planeación, control, organización y dirección (Luna, 2014).

Se operacionalizó y presentó cuatro (4) dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, habiendo utilizado el cuestionario de Caceres (2018) y ha sido adaptado por la investigadora, cuenta con veinte (20) preguntas o items, con rangos de medición.

La calidad de servicio, se encargó de medir la calidad percibida y la expectativa de lo que va recibir el usuario es el modelo Servqual (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

Se operacionalizó habiendo utilizado el cuestionario de Perez (2019) y ha sido adaptado por la investigadora, cuenta con veinte (20) preguntas o items, con rangos y niveles (Ver anexo 2).

3.3 Población, muestra y muestreo

La población censal fué de 74 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cachimayo, Cuzco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó es la encuesta, a través de instrumentos como son los cuestionarios. La validez de los cuestionarios se realizó por juicio de expertos. (Anexo 5). Se desarrolló una prueba piloto de 20 trabajadores a quienes se aplicó el cuestionario y se determinó la fiabilidad a través del Alpha de Cronbach, La gestión administrativa fue de 0,842 y la calidad de servicio de 0,827 ambos de alta fiabilidad (Anexo 6).

3.5 Procedimientos

Antes de iniciar esta indagación, se elaboró a través de una solicitud al alcalde de la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco suscrita por la Universidad César Vallejo, explicando el propósito de la investigación, luego se realizó la recolección de la información de los trabajadores, previa sensibilización y anonimato, esto se dio a través del whatsapp , con los datos obtenidos se trabajaron primero en el Excel y luego estadísticamente se procesó con el programa SPSS 24 para el análisis descriptivos e inferenciales.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis descriptivo se ordenaron los datos en tablas y figuras, luego se utilizó el índice de Rho Spearman para establecer las correlaciones entre variables.

3.7 Aspectos éticos

La investigación realizada se basó solicitando permiso a la entidad, protegiendo su anonimato y confidencialidad a cada uno de los encuestados en el momento de la aplicación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Niveles de la variable gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	18,9
Regular	47	63,5
Bueno	13	17,6
Total	74	100,0

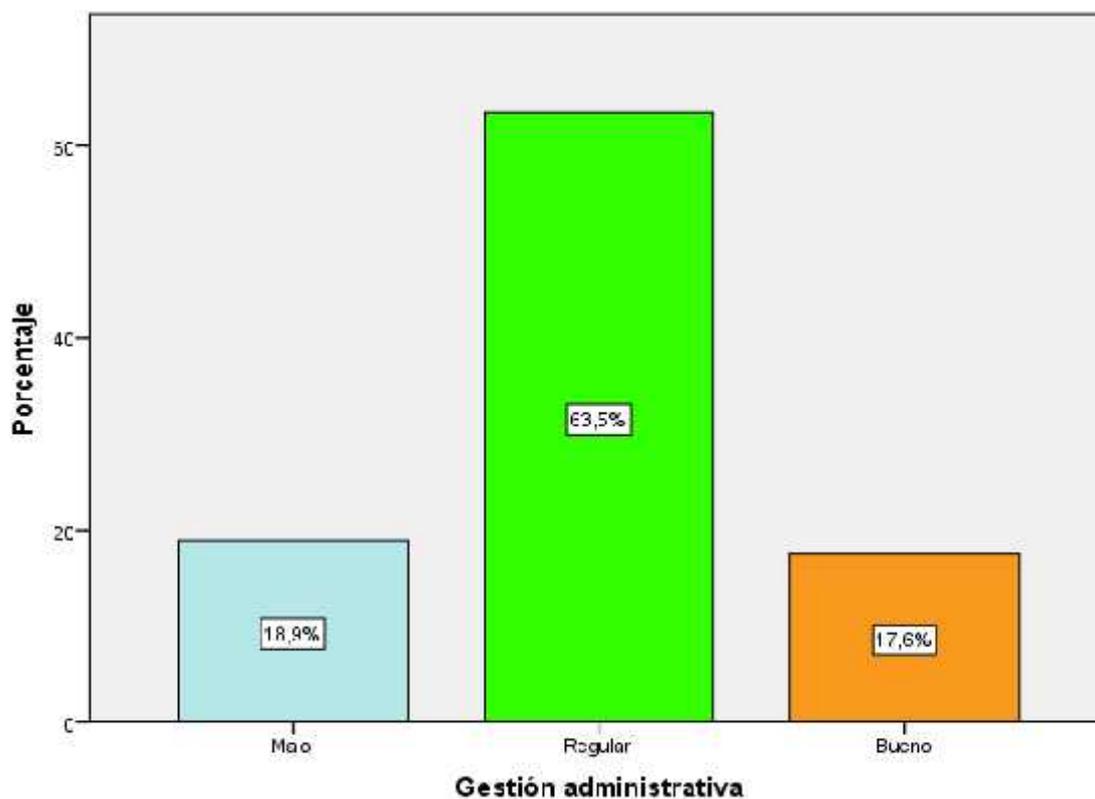


Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión administrativa

De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de gestión administrativa, se tiene que el nivel regular con un 63,5%, por otro lado, se tiene un porcentaje de nivel bueno que presenta el 17,6%, en cuanto al nivel malo es de 18,9% que apenas difiere en porcentaje al nivel bueno.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Planificación	Malo	20	27,0%
	Regular	44	59,5%
	Bueno	10	13,5%
Organización	Malo	18	24,3%
	Regular	43	58,1%
	Bueno	13	17,6%
Dirección	Malo	21	28,4%
	Regular	43	58,1%
	Bueno	10	13,5%
Control	Malo	13	17,6%
	Regular	41	55,4%
	Bueno	20	27,0%

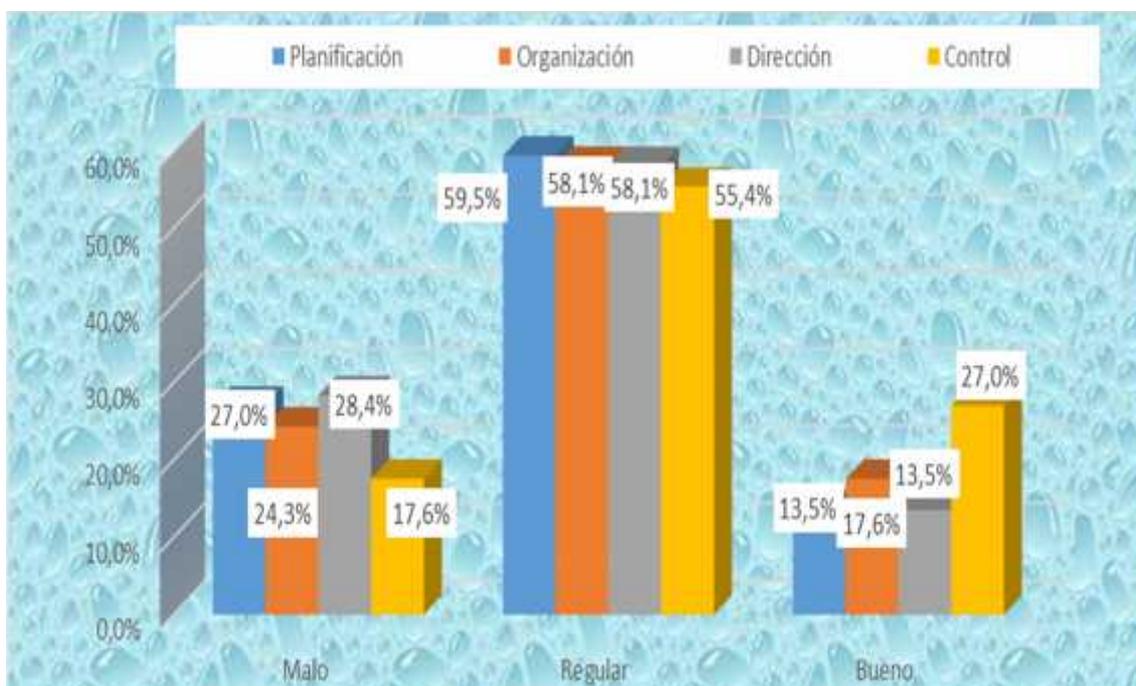


Figura 2. Niveles de gestión administrativa por dimensiones

Interpretación:

Tenemos la presente tabla 2 y la gráfica 2 en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Con respecto a la dimensión planificación, se observa un 27,0% de nivel malo, se tiene que existe un 59,5% de nivel regular y un 13,5% tiene correspondencia al nivel bueno. Por otro lado, se tiene un 24,3% de nivel malo en la dimensión organización que a su vez presenta los niveles regular y bueno en 58,1% y 17,6% respectivamente. Si miramos detenidamente a la dimensión dirección se obtiene un nivel malo del 28,4%, un 58,1% de nivel regular y un 13,5% de nivel bueno. Siguiendo la línea de porcentajes nos encontramos a la dimensión control con un nivel malo de 17.6% seguido de un nivel regular del 55.4% y un 27.0% de nivel bueno.

Tabla 3

Niveles de la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	21,6
Regular	47	63,5
Bueno	11	14,9
Total	74	100,0

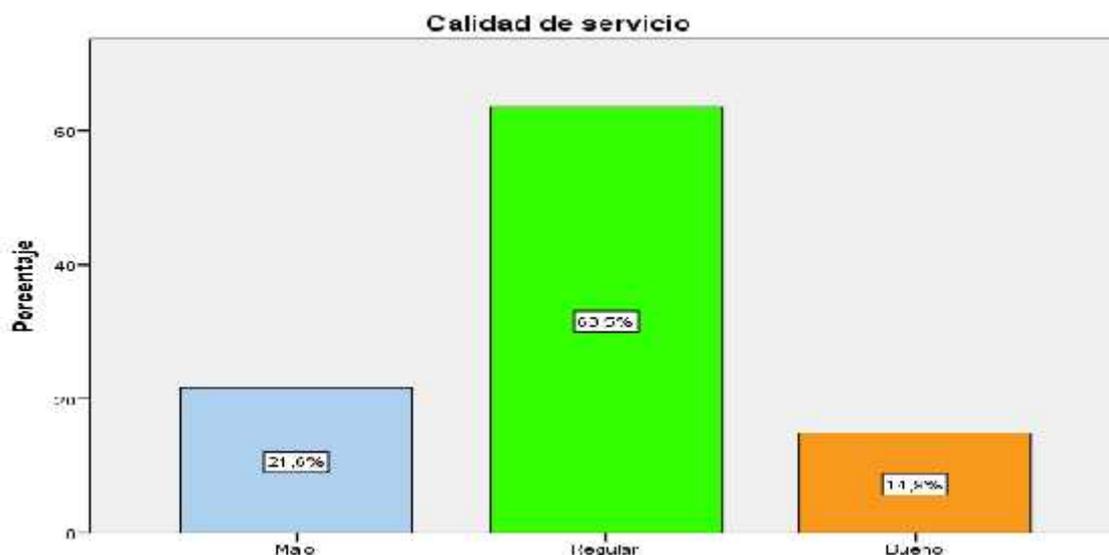


Figura 3. Niveles de percepción de la variable calidad de servicio

De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de calidad de servicio, se tiene que el nivel regular con un 63,5%, por otro lado, se tiene un porcentaje de nivel bueno que presenta el 14,9%, en cuanto al nivel malo es de 21,6% que apenas difiere en porcentaje al nivel bueno.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Elementos tangibles	Malo	25	33,8%
	Regular	36	48,6%
	Bueno	13	17,6%
Fiabilidad	Malo	21	28,4%
	Regular	37	50,0%
	Bueno	16	21,6%
Capacidad de respuesta	Malo	24	32,4%
	Regular	38	51,4%
	Bueno	12	16,2%
Seguridad	Malo	19	25,7%
	Regular	46	62,2%
	Bueno	9	12,2%
Empatía	Malo	23	31,1%
	Regular	40	54,1%
	Bueno	11	14,9%

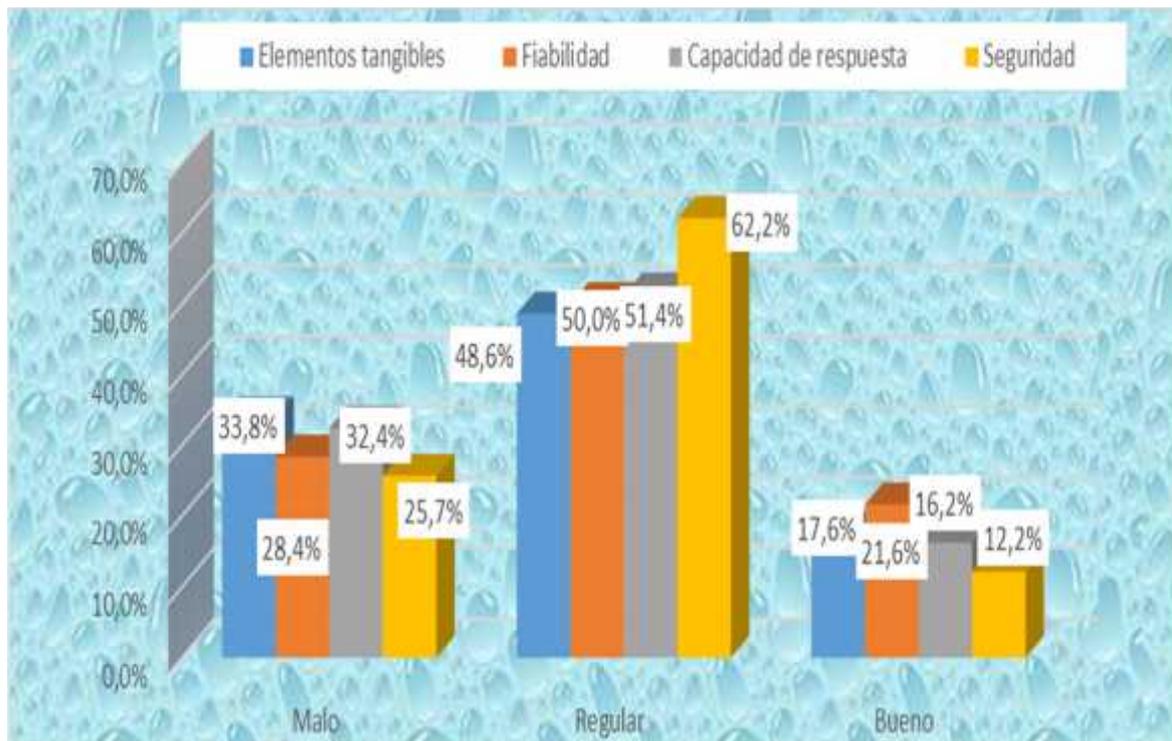


Figura 4. Niveles de calidad de servicio por dimensiones

Interpretación:

Tenemos la presente tabla 4 y la gráfica 4 en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Con respecto a la dimensión elementos tangibles, se observa un 33,8% de nivel malo, se tiene que existe un 48,6% de nivel regular y un 17,6% tiene correspondencia al nivel bueno. Por otro lado, se tiene un 28,4% de nivel malo en la dimensión fiabilidad que a su vez presenta los niveles regular y bueno en 50,0% y 21,6% respectivamente. Si miramos detenidamente a la dimensión capacidad de respuesta se obtiene un nivel malo del 32,4%, un 51,4% de nivel regular y un 16,2% de nivel bueno. Siguiendo la línea de porcentajes nos encontramos a la dimensión seguridad con un nivel malo de 25,7% seguido de un nivel regular del 62,2% y un 12,2% de nivel bueno. Finalmente se obtiene el mayor porcentaje de nivel regular correspondiente a la dimensión empatía con un 54,1% a comparación de las demás dimensiones, quien también cuenta con los niveles malo y bueno con 31,1% y 14,9% respectivamente.

4.2. Resultados correlacionales

Tabla 5

Prueba de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Variables* Correlación	Rho- Spearman	Significatividad- Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión administrativa* Calidad de servicio	,635**	,000	74	Considerable
Hipótesis específica-1	Planificación* Calidad de servicio	,444**	,000	74	Media
Hipótesis específica-2	Organización* Calidad de servicio	,390**	,001	74	Media
Hipótesis específica-3	Dirección* Calidad de servicio	,447**	,000	74	Media
Hipótesis específica-4	Control* Calidad de servicio	,559**	,000	74	Considerable

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

Para la presente estadística se empleó la correlación de Spearman, a través de ello, se obtuvieron los siguientes resultados. Se puede señalar que la hipótesis general (gestión administrativa y calidad de servicio) tienen un nivel de correlación positiva considerable (Rho=0,635 y p-valor= 0,000), lo que nos indica que, a mayor gestión administrativa, aumentará la calidad de servicio.

En tanto que para cada una de las hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados: la hipótesis específica-1 (planificación y calidad de servicio) el nivel de correlación es positiva media (Rho=0,444 y p-valor=0,000); la hipótesis específica-2 (organización y calidad de servicio) el nivel de correlación es positiva media (Rho=0,390 y p-valor= 0,001); la hipótesis específica-3 (dirección y calidad de servicio) el nivel de correlación es positiva media (Rho=0,447 y p-valor= 0,000); la hipótesis específica-4 (control y calidad de servicio) el nivel de correlación es positiva considerable (Rho=0,559 y p-valor= 0,000 ; en todos las

5 primeras correlaciones el p-nivel es menor a 0,05, ello nos permite establecer la existencia de una relación de cada una de las dimensiones con esta variable 2 de forma positiva, es decir mientras mayor sea la gestión administrativa, la calidad de atención de los trabajadores aumentará.

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,635 y p -valor 0,000), al respecto, Cevallos (2016) señaló que hay una relación baja debido a que los trabajadores no realizan bien sus funciones administrativas demostrando bajos niveles en su calidad de servicio a los usuarios, por el contrario, Santiago (2016) mencionó una alta relación debido a que los clientes se sienten conformes con la gestión administrativa y la calidad de servicio recibido, estos resultados difieren con los obtenidos puesto que existen muchas deficiencias en la planificación y el cumplimiento de los objetivos trazados en la Municipalidad Distrital de Cachimayo.

La hipótesis específica 1: La planificación se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,444 y p -valor 0,000), según Santiago (2016) mencionó una alta relación debido a que los clientes se sienten conformes con la gestión administrativa y la calidad de servicio recibido, Rojas (2015) refirió la necesidad de implantar un plan o modelo que identifique los procesos administrativos empleados y los servicios que brinda la municipalidad a los usuarios, estos resultados fueron distintos a los obtenidos, puesto que hay una relación positiva puesto que si existe un plan de cumplimiento de objetivos que son concordantes con la calidad de servicio prestada en la Municipalidad Distrital de Cachimayo.

La hipótesis específica 2: La organización se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,390 y p -valor 0,001), según García (2015) evidenció una relación moderada debido a que no se poseen estrategias administrativas que permita optimizar el servicio brindado por la organización para ello considera que se deben implementar planes estratégicos para mejorar la gestión y calidad sin embargo, Mamani (2019) analizó que hay una relación directa puesto que depende del servicio dado para el éxito o fracaso de una organización. Estos datos son contrarios a los hallados puesto que hay una relación media porque la organización presenta una

estructura organizacional que no se cumple esto conlleva a deficiencias en el servicio prestado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Cachimayo.

La hipótesis específica 3: La dirección se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,447 y p -valor 0,000), al respecto, Peña (2018) señaló una correlación alta debido a que existe una buena conducción por parte de los directivos para la ejecución y cumplimiento de metas municipales, resaltó la importancia de la responsabilidad de los trabajadores y la confianza de los usuarios respecto al servicio dado en la municipalidad, en cambio, Córdova (2019) manifestó que hay una baja correlación debido a que los encargados de dirigir la organización no motivan ni fomentan el trabajo en equipo entre los trabajadores, estos resultados distintos a los nuestros puesto que el alcalde a cargo del municipio no ejerce un liderazgo democrático sino autoritario lo que hace que los trabajadores se sientan comprometidos en brindar un buen servicio a los usuarios.

La hipótesis específica 4: El control se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,559 y p -valor 0,000), según Quispe (2019) mencionó que hay una correlación alta debido a que se realizan evaluaciones de satisfacción a los usuarios del municipio del Agustino para medir la calidad del servicio que se ofrece, así mismo se realizan controles de todos los procesos administrativos anualmente con la finalidad de detectar fortalezas y debilidades de la gestión, en cambio, Sánchez (2019) señaló una baja correlación debido a que no se realizan supervisiones y controles a la gestión y a la calidad de servicio percibida, estos resultados fueron contradictorios a los encontrados, puesto que hay una relación considerable porque si se realizan evaluaciones pero no se informan de los resultados para realizar planes de mejora que apunten a mejorar la gestión y calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Cachimayo.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,635 y p-valor 0,000).
- Segunda:** La planificación se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,444 y p-valor 0,000).
- Tercera:** La organización se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,390y p-valor 0,001), resultando ser la dimensión con menor impacto de las demás dimensiones.
- Cuarta:** La dirección se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,447 y p-valor 0,000).
- Quinta:** El control se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,559 y p-valor 0,000) siendo esta la dimensión con mayor representatividad encima de las demás dimensiones.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Implementar planes de mejora continua en función a las necesidades de los trabajadores y usuarios que permita elevar su nivel de percepción sobre la calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Cachimayo, Cuzco
- Segunda:** Realizar capacitaciones en la planificación, diseño de planes estratégicos, administración, implementación de los recursos humanos, financieros, materiales para mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores y usuarios.
- Tercera:** Efectuar capacitaciones de trabajo en equipo, reconocimiento, e incentivo profesional, para mejorar la comunicación de los trabajadores y de los usuarios que concurren a la Municipalidad Distrital de Cachimayo, Cuzco.
- Cuarta:** Realizar actividades de integración entre el alcalde y los trabajadores para que se sientan motivados, valorados y de esa forma afianzar la comunicación y el compromiso de trabajo con el municipio.
- Quinta:** Implementar sistemas de control que evalúen y hagan seguimiento a todos los procesos administrativos para mejorar la calidad de servicio brindado a los usuarios.

REFERENCIAS

- Alan, D y Cortez, L (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala - Ecuador. Ediciones UTMACH.
- Andia, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Ediciones Arte y pluma, 1ra edición. Lima-Perú
- Arnao, R. (2010). *Contribución a la descentralización desde las Municipalidades: Diagnóstico y propuestas para el caso peruano*. Edición electrónica gratuita.
Recuperado: www.eumed.net/libros/2010a/640.
- Andrade, D., Cabezas, E. y Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Rumiñahui, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38),271-276.[fecha de Consulta 20 de Diciembre de 2020]. ISSN: 1794-8347.
Recuperado:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1513/151354939001>
- Córdova, L (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de Sihuas-2019*. (Tesis maestría) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
Recuperado:<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41301>
- Cáceres, L. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018*. (Tesis maestría) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
Recuperado:<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29764?locale-attribute=en>
- Cevallos, R. (2016). *Gestión administrativa operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro*. (Tesis maestría) Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo-Ecuador.
Recuperado: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1758>
- CEPAL (2015). *Planificación económica y social*.
Recuperado: <https://www.cepal.org/es/proyectos/municipalizacion-odm>

- CLAD (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Recuperado: https://observatorioserviciospublicos.gob.do/baselegal/carta_iberoamericana_de_calidad.pdf
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Article Journal of Marketing*, 56, 55-68.
Recuperado: <https://www.jstor.org/stable/1252296>
- Chiavenato, I. (2001) *Administración, teoría, proceso y práctica*. Colombia, McGraw -Hill Interamericana, S.A., 2001. p. 3.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Octava edición. México.
- Dabholkar, P., Thorpe, D., and Rentz, J. (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), Article number: 3-16
Recuperado: <https://doi.org/10.1007/BF02893933>
- Defensoría del Pueblo (2017) - *Balance a Diez Años de Vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2003-2013*. Recuperado: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/informe-165.pdf>
- Dextre, J. y Del Pozo Rivas, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control?. *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69-80. [fecha de Consulta 13 de Noviembre de 2020]. ISSN: 1992-1896.
Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2816/281624914005>
- Dextre, J. (2011) ¿Control de gestión o gestión de control?. *Artículos de profesores y alumnos*, 10-12.
Recuperado: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/download/16636/16970>
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos
- Falk, T., Hammerschmidt, M., & Schepers, J. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(3), 288-302.
Recuperado: <https://doi.org/10.1007/s11747-009-0152-2>

- Gaceta Jurídica (2019). *Guía Normativa Completa de la Administración y Gestión Pública*, Tomo IV, Secciones XVIII al XX. Recuperado: <https://es.scribd.com/document/470271348/Guia-Normativa-Completa-2019-de-la-Administracion-y-Gestion-Publica-Tomo-IV>.
- Gómez, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25099>
- 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. Recuperado: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/207>
- George, T. (1996). *Principios de la administración*. Compañía Editorial Continental. México.
- Gronroos, (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. European Journal of Marketing, 18(4).
- Hernández, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y Sociedad*, 42(1), 111-124. [fecha de Consulta 13 de Noviembre de 2020]. ISSN: 0378-7680. Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=870/87050902009>
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Luna A. (2014). *El proceso administrativo*. Primera Edición. México. Grupo Editorial Patria.
- Mamani, E. (2019). *Análisis de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el banco FIE S.A.* (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz- Bolivia. Recuperado: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/21404>
- Molina et al., (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. Cuba. *Artículo. Retos de la Dirección versión On-line ISSN 2306-9155. Rev retos vol.10 no.2 Camagüey jul.-dic. 2016.*

Recuperado:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200007

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Dominio de las Ciencias. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818* Vol. 3, núm. 2, mayo, 2017, pp. 947-964.

Recuperado:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. Primera edición. México. Pearson educación.

Marín, K. y Atencio, E (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: *estudio de un caso. Omnia, 14(3) ,160-183.[fecha de Consulta 11 de noviembre de 2020]. ISSN: 1315-8856.*

Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=737/73711121009>

Pérez, D. (2019). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el terminal terrestre Chepén*. (Tesis maestría) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.

Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39327>

Peña, M (2018). *Gestión administrativa y calidad del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari, Ancash*. (Tesis maestría) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.

Recuperado:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasuraman, A; Zeimthaml, V; & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing, 64(1), pp. 12-40.

Parasuraman, A; Zeimthaml, V; & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. Vol. 49, Otoño de 1985, p. 41-50.

Quispe, C (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019*. (Tesis maestría). Universidad César Vallejo. Lima-Perú.

Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43122>

- Ramezani, A., Feiz, S., y Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences February 2015, Vol. 5, No. 2 ISSN: 2222-6990*.
Recuperado: <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484>
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado*. (Tesis maestría). Universidad de Chile. Santiago de Chile. Chile.
Recuperado: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación
- Rust, R. y Oliver, R. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Sánchez, J. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019*. (Tesis maestría) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
Recuperado:<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45849>
- Sampaio, A y Romero, A. (2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil. *Artículo. Ingeniería Industrial/ISSN 1815-5936/Vol. XXXVIII/No. 1/enero-abril/2017/p. 93-105*
Recuperado: <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n1/rii090117.pdf>
- Santiago, L. (2016). *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí*, Ecuador (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes.
Recuperado:https://scholar.google.com/scholar?cites=10932439795721610505&as_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=es
- Solórzano, G y Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Revista del departamento de contaduría y finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora. El buzón de Pacioli, Año XII, No. 82 ISSN 1870-5839*.
Recuperado:<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

- Salazar, D. y Romero, G. (2006). Planificación. ¿Éxito Gerencial?. *Multiciencias*, 6(1),0.[fecha de Consulta 9 de Noviembre de 2020]. ISSN: 1317-2255. Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=904/90460103>
- Stoner, J. y Wankel, C. (1989). *Administración*, México Editorial Prentice- Hall Hispanoamericana, S.A.
- Terrazas, R. (2011). Planificación y programación de operaciones. *Revista Perspectivas*, (28), 7-32. Recuperado:http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S199437332011000200002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Teas, R. (1993). *Expectations, Performance Evaluation and Customers' Perceptions of Quality*. *Journal of Marketing*, 57, 18-34.
- Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. *Estudios Gerenciales. Print versión ISSN 0123-5923. estud.gerenc. vol.16 no.77 Cali Oct. /Dec. 2000*. Recuperado:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0123-59232000000400002
- Witell, L., Lofgren, M., y Dahlgaard, J. (2013). Theory of attractive quality and the Kano methodology – the past, the present, and the future. *Article in Total Quality Management and Business Excellence*, 24:11-12, 1241-1252 Recuperado: <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2013.791117>

ANEXOS

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020</p> <p>Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020</p>	<p>Hipótesis general La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020</p> <p>Hipótesis específicas La planificación se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020</p> <p>La organización se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020</p> <p>La dirección se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020</p> <p>El control se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020</p>	Variable 1: Gestión administrativa (Luna, 2014)					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
			Planificación	Plan estratégico. Plan operativo. Acciones específicas. Documentación de gestión(MOF,ROF,etc)	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno (74-100) Regular (47-73) Malo (20-46)	
			Organización	Estructura orgánica. Coordinación efectiva Funciones administrativas	6 al 10			
			Dirección	Supervisión. Liderazgo. Motivación. Trabajo en equipo.	11 al 15			
Control	Evaluación Supervisión Capacitación. Establecimiento metas.	16 al 20						

Variable 2: Calidad de servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry ,1988)					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
Elementos tangibles	Oficinas acondicionadas. Equipamiento. Infraestructura. Limpieza.	1 al 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno (74-100)	Regular (47-73)
Fiabilidad	Atención en orden. Trato Atención igualitaria. Solución de problemas.	5 al 8			Malo (20-46)
Capacidad de respuesta	Amabilidad. Aclaración de dudas. Apoyo Servicio rápido.	9 al 12			
Seguridad	Confianza. Respeto la privacidad. Trámites Disposición de tiempo.	13 al 16			
Empatía	Trato agradable. Atención personalizada. Personal empático.	17 al 20			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO : Básica</p> <p>DISEÑO : No experimental - Corte Transversal Descriptivo – Correlacional</p> <p>ENFOQUE : Cuantitativo</p> <p>MÉTODO : Hipotético-deductivo</p>	<p>Población censal:</p> <p>Estuvo conformado por 74 trabajadores de la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de gestión administrativa</p> <p>Autor: Cáceres (2018) (Adaptación)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Cachimayo</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de calidad de servicio</p> <p>Autor: Pérez (2019) (Adaptación)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Cachimayo</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</p> <p>n = Número de datos</p>

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Gestión administrativa

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Planificación	Plan estratégico .	1 al 5	Nunca (1)	Bueno(74-100)
	Plan operativo .		Casi nunca (2)	
	Acciones específicas.		A veces (3)	Regular (47-73)
	Documentación de gestión(MOF,ROF,etc)		Casi siempre (4)	
		Siempre (5)	Malo (20-46)	
Organización	Estructura orgánica.	6 al 10		
	Coordinación efectiva			
	Funciones administrativas			
Dirección	Superisión.	11 al 15		
	Liderazgo.			
	Motivación.			
	Trabajo en equipo.			
Control	Evaluación	16 al 20		
	Supervisión			
	Capacitación .			
	Establecimiento metas.			

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2 : Calidad de servicio

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Elementos tangibles	Oficinas acondicionadas.	1 al 4	Nunca (1)	Bueno(74-100)
	Equipamiento. Infraestructura. Limpieza.		Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
Fiabilidad	Atención en orden. Trato	5 al 8		Regular (47-73)
	Atención igualitaria. Solución de problemas.			
Capacidad de respuesta	Amabilidad.	9 al 12		Malo (20-46)
	Aclaración de dudas. Apoyo Servicio rápido.			
Seguridad	Confianza.	13 al 16		
	Respeto la privacidad . Trámites Disposición de tiempo.			
Empatía	Trato agradable.	17 al 20		
	Atencion personalizada. Personal empático.			

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de gestión administrativa

Estimado usuario (a) marque la alternativa que considere Ud. la respuesta.

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

N°	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	PLANIFICACIÓN					
1	Cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.					
2	Cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.					
3	Se realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.					
4	Se realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.					
5	Realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (MOF, ROF, etc).					
	ORGANIZACIÓN					
6	Es adecuada la estructura orgánica de la entidad para el desarrollo de sus funciones.					
7	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de sus actividades administrativas.					
8	Capacita a los colaboradores para el desarrollo de sus funciones.					
9	Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno.					
10	Dirige el equipo administrativo, orientado su desempeño hacia el logro de los objetivos.					
	DIRECCIÓN					
11	Realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo.					
12	Existe un liderazgo democrático en la municipalidad.					
13	Se siente motivado los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de los directivos.					
14	Existe predisposición del colaborador para la realización de sus actividades en equipo.					
15	Toma decisiones oportunas para solucionar conflictos.					
	CONTROL					
16	Realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del colaborador.					
17	Supervisa y controla el desarrollo de las funciones del directivo.					
18	Supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.					
19	Brinda capacitación en tema de gestión al personal que labora en la municipalidad.					
20	Establece metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la municipalidad.					

Cuestionario de calidad de servicio

Estimado usuario (a) marque la alternativa que considere Ud. la respuesta.

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

N°	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.					
2	Cuenta con equipos de ultima generación y se encuentra actualizados.					
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en el municipio.					
4	El personal debe verse pulcro.					
	FIABILIDAD					
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.					
6	Es atendido por el personal con cordialidad e interés.					
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.					
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9	El personal lo atiende con amabilidad					
10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.					
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.					
12	El personal debe dar un servicio rápido.					
	SEGURIDAD					
13	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.					
14	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.					
15	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.					
16	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.					
	EMPATÍA					
17	El personal lo atiende amablemente.					
18	El personal proporciona una atención personalizada.					
19	El personal es empático a la hora de atenderlo.					
20	El personal demuestra buena disposición para orientar.					

Anexo 4: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación : Cuestionario gestión administrativa
Autor : Cáceres (2018)
Adaptación : Ñahui (2020)
Ámbito de aplicación : Trabajadores de la Municipalidad Cachimayo, Cuzco
Tiempo : 40 minutos.
Forma de Administración : Colectivo

Ficha técnica 2

Denominación : Cuestionario calidad de gestión
Autor : Perez (2019)
Adaptación : Ñahui (2020)
Ámbito de aplicación : Trabajadores de la Municipalidad Cachimayo, Cuzco
Tiempo : 40 minutos.
Forma de Administración : Colectivo

Anexo 5: Certificados de validez de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANIFICACIÓN							
1	Cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		
2	Cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		
3	Se realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.	✓		✓		✓		
4	Toman en cuenta sus aportes en la elaboración del POI	✓		✓		✓		
5	Realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales(MOF,ROF,etc).	✓		✓		✓		
	ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Es adecuada la estructura orgánica de la entidad para el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		
7	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de sus actividades administrativas.	✓		✓		✓		
8	Capacita a los colaboradores para el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		
9	Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno.	✓		✓		✓		
10	Dirige el equipo administrativo, orientado su desempeño hacia el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
	DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Existe un liderazgo democrático en la municipalidad	✓		✓		✓		
13	Se siente motivado los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de los directivos.	✓		✓		✓		
14	Existe predisposición del colaborador para la realización de sus actividades en equipo.	✓		✓		✓		
15	Toma decisiones oportunas para solucionar conflictos	✓		✓		✓		

	CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del colaborador	✓		✓		✓		
17	Supervisa y controla el desarrollo de las funciones del directivo.	✓		✓		✓		
18	Supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.	✓		✓		✓		
19	Brinda capacitación en tema de gestión al personal que labora en la municipalidad.	✓		✓		✓		
20	Establece metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la municipalidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

19 de octubre del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la educación – Metodología de la investigación científica.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Francis Ibarguen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.	✓		✓		✓		
2	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados	✓		✓		✓		
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en el municipio	✓		✓		✓		
4	El personal debe verse pulcro	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada	✓		✓		✓		
6	Es atendido por el personal con cordialidad e interés	✓		✓		✓		
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios	✓		✓		✓		
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal lo atiende con amabilidad	✓		✓		✓		
10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido	✓		✓		✓		
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.	✓		✓		✓		
12	El personal debe dar un servicio rápido	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención	✓		✓		✓		
14	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta	✓		✓		✓		
15	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	✓		✓		✓		
16	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.	✓		✓		✓		

	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal lo atiende amablemente	✓		✓		✓		
18	El personal proporciona una atención personalizada	✓		✓		✓		
19	El personal es empático a la hora de atenderlo	✓		✓		✓		
20	El personal demuestra buena disposición para orientar	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

19 de octubre del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la educación – Metodología de la investigación científica.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Francis Ibarguen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANIFICACIÓN							
1	Cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		
2	Cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		
3	Se realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.	✓		✓		✓		
4	Toman en cuenta sus aportes en la elaboración del POI	✓		✓		✓		
5	Realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (MOF, ROF, etc.).	✓		✓		✓		
	ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Es adecuada la estructura orgánica de la entidad para el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		
7	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de sus actividades administrativas.	✓		✓		✓		
8	Capacita a los colaboradores para el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		
9	Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno.	✓		✓		✓		
10	Dirige el equipo administrativo, orientado su desempeño hacia el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
	DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Existe un liderazgo democrático en la municipalidad	✓		✓		✓		
13	Se siente motivado los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de los directivos.	✓		✓		✓		
14	Existe predisposición del colaborador para la realización de sus actividades en equipo.	✓		✓		✓		
15	Toma decisiones oportunas para solucionar conflictos	✓		✓		✓		

	CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del colaborador	✓		✓		✓		
17	Supervisa y controla el desarrollo de las funciones del directivo.	✓		✓		✓		
18	Supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.	✓		✓		✓		
19	Brinda capacitación en tema de gestión al personal que labora en la municipalidad.	✓		✓		✓		
20	Establece metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la municipalidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

20 de octubre del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Ada Mercedes Mejía Andrade

DNI: 25765770

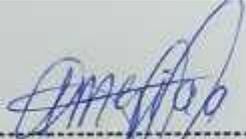
Especialidad del evaluador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ada Mercedes Mejía Andrade
 Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.	✓		✓		✓		
2	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados	✓		✓		✓		
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en el municipio	✓		✓		✓		
4	El personal debe verse pulcro	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada	✓		✓		✓		
6	Es atendido por el personal con cordialidad e interés	✓		✓		✓		
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios	✓		✓		✓		
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal lo atiende con amabilidad	✓		✓		✓		
10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido	✓		✓		✓		
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.	✓		✓		✓		
12	El personal debe dar un servicio rápido	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención	✓		✓		✓		
14	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta	✓		✓		✓		
15	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	✓		✓		✓		
16	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.	✓		✓		✓		

	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal lo atiende amablemente	✓		✓		✓		
18	El personal proporciona una atención personalizada	✓		✓		✓		
19	El personal es empático a la hora de atenderlo	✓		✓		✓		
20	El personal demuestra buena disposición para orientar	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

20 de octubre del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Ada Mercedes Mejía Andrade

DNI: 25765770

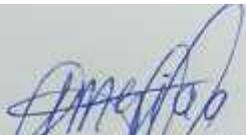
Especialidad del evaluador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANIFICACIÓN							
1	Cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		
2	Cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		
3	Se realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.	✓		✓		✓		
4	Toman en cuenta sus aportes en la elaboración del POI	✓		✓		✓		
5	Realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (MOF, ROF, etc.).	✓		✓		✓		
	ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Es adecuada la estructura orgánica de la entidad para el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		
7	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de sus actividades administrativas.	✓		✓		✓		
8	Capacita a los colaboradores para el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		
9	Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno.	✓		✓		✓		
10	Dirige el equipo administrativo, orientado su desempeño hacia el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
	DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Existe un liderazgo democrático en la municipalidad	✓		✓		✓		
13	Se siente motivado los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de los directivos.	✓		✓		✓		
14	Existe predisposición del colaborador para la realización de sus actividades en equipo.	✓		✓		✓		
15	Toma decisiones oportunas para solucionar conflictos	✓		✓		✓		

	CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del colaborador	✓		✓		✓		
17	Supervisa y controla el desarrollo de las funciones del directivo.	✓		✓		✓		
18	Supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.	✓		✓		✓		
19	Brinda capacitación en tema de gestión al personal que labora en la municipalidad.	✓		✓		✓		
20	Establece metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la municipalidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

24 de octubre del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Noemí Mendoza Retamozo

DNI: 23271871

Especialidad del evaluador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dra. Noemí Mendoza Retamozo
DOCENTE EPGUCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.	✓		✓		✓		
2	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados	✓		✓		✓		
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en el municipio	✓		✓		✓		
4	El personal debe verse pulcro	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada	✓		✓		✓		
6	Es atendido por el personal con cordialidad e interés	✓		✓		✓		
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios	✓		✓		✓		
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal lo atiende con amabilidad	✓		✓		✓		
10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido	✓		✓		✓		
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.	✓		✓		✓		
12	El personal debe dar un servicio rápido	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención	✓		✓		✓		
14	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta	✓		✓		✓		
15	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	✓		✓		✓		
16	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.	✓		✓		✓		

	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal lo atiende amablemente	✓		✓		✓		
18	El personal proporciona una atención personalizada	✓		✓		✓		
19	El personal es empático a la hora de atenderlo	✓		✓		✓		
20	El personal demuestra buena disposición para orientar	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

24 de octubre del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Noemí Mendoza Retamozo

DNI: 23271871

Especialidad del evaluador: Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

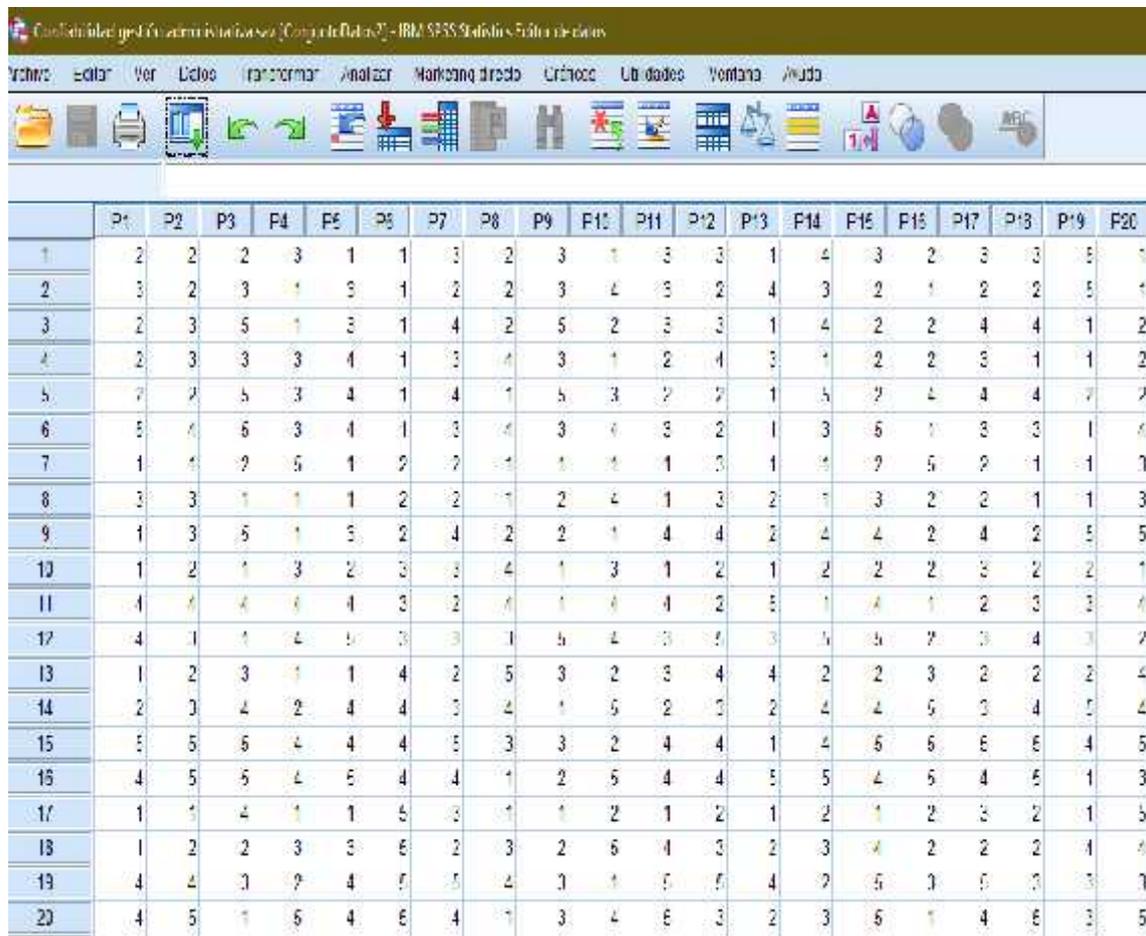


Dr. Noemí Mendoza Retamozo
DOCENTE EPGLICV

Anexo 6: Confiabilidad de la variable gestión administrativa

Confianza en la gestión administrativa (Comp. de Datos) - IBM SPSS Statistics 5.0 (en español)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	3	5	1
2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1	
3	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2	
4	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2	
5	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2	
6	5	4	6	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4	
7	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	1	
8	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	
9	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5	
10	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	
11	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4	
12	4	1	1	4	5	3	3	1	5	4	3	3	3	5	5	2	3	4	3	2	
13	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	
14	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4	
15	5	5	6	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	6	6	6	4	5	
16	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3	
17	1	5	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5	
18	1	2	2	3	3	6	2	3	2	6	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	
19	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	1	
20	4	5	1	5	4	6	4	1	3	4	6	3	2	3	5	1	4	6	3	5	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Confiabilidad calidad de servicios.sav [ConjuntoDatos3] - EN SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editor Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1
2	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2
3	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5
4	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	1	5	5	1	5	1	2
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	6	3	1	2	1	2
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	1	1	5	1	5	1	3	2	1
7	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4
8	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1
9	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5
11	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5
12	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2
13	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3
14	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3
15	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5
16	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5
17	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4
18	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5
19	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5
20	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	20

Anexo 7
Base de datos de la variable gestión administrativa

Gestión administrativa																				
N	Planificación					Organización					Dirección					Control				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
3	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
4	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
5	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
6	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
7	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
8	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
9	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
10	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
11	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
12	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
13	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
14	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
15	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
16	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
17	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
18	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
19	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
20	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
21	2	2	1	2	1	3	4	5	4	5	2	4	4	1	4	4	4	2	5	4
22	3	3	3	3	5	4	1	1	1	2	5	2	1	2	1	1	4	3	2	4
23	2	3	4	4	5	3	1	3	4	2	5	4	2	2	1	4	4	4	2	4
24	2	1	5	5	3	5	5	1	1	3	1	1	1	1	2	5	3	5	2	5
25	1	5	2	4	2	5	4	2	3	5	3	4	3	2	4	2	3	3	4	5
26	4	2	4	4	2	5	3	2	4	1	1	1	1	5	2	2	1	1	3	5
27	2	1	4	3	4	2	1	4	2	2	1	1	5	3	3	1	1	1	4	5
28	2	1	3	4	5	3	5	4	5	2	1	3	4	3	3	3	4	5	2	3
29	5	3	2	2	3	4	1	4	1	5	1	2	3	5	2	4	5	4	3	4
30	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	5	4	1	5	2	2	3	5	3	1
31	4	3	1	2	2	1	4	2	4	5	4	5	5	2	1	4	2	2	4	2
32	2	3	5	3	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	4	2	3	2	4	2
33	3	2	3	1	3	3	5	5	1	5	3	3	2	5	2	4	5	5	4	5
34	2	1	2	1	1	3	5	5	3	5	5	3	3	2	4	5	2	3	4	5
35	4	2	3	2	1	3	2	2	1	4	3	3	1	1	4	5	3	2	1	2

36	2	4	2	5	5	3	4	3	3	1	3	2	2	1	5	3	5	2	3	1
37	2	4	3	1	4	4	3	4	3	3	1	1	1	4	5	3	1	1	3	4
38	5	5	2	1	3	2	5	5	1	2	1	3	3	5	4	3	4	5	2	4
39	4	2	3	4	3	4	1	1	1	5	2	4	4	4	1	1	3	2	4	3
40	5	1	4	4	2	5	4	4	4	1	1	4	1	1	3	2	3	2	1	4
41	3	2	5	3	4	1	3	3	4	1	2	1	5	2	3	1	3	5	3	5
42	3	3	5	4	1	1	1	2	4	3	3	3	5	5	2	4	2	4	4	5
43	2	5	2	5	1	3	3	5	3	4	1	2	2	1	4	3	3	3	4	4
44	4	3	5	5	1	3	5	4	2	5	2	2	1	4	3	3	3	5	1	4
45	4	2	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2
46	1	2	2	3	2	2	5	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2
47	5	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3
48	5	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
49	2	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
50	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1
52	5	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	1	3	1	1	1
53	2	1	4	1	1	3	4	1	4	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2
54	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	4	1	2	1	1	1	1	2	2	2
55	2	5	1	3	2	3	3	4	3	1	1	3	2	4	5	5	4	5	1	1
56	3	2	2	1	1	1	1	4	3	1	3	3	4	2	3	5	5	2	1	2
57	1	3	2	2	1	3	3	3	2	5	5	3	1	3	1	4	5	4	5	3
58	2	2	3	3	3	2	4	3	1	4	2	2	4	4	2	1	2	5	1	5
59	3	3	1	2	1	1	4	1	4	4	4	5	2	4	3	5	2	5	5	3
60	3	1	3	4	2	1	3	1	2	2	5	5	4	1	4	2	4	3	3	3
61	1	2	5	3	1	5	2	5	5	5	1	5	1	3	1	3	2	5	3	3
62	4	4	4	1	3	4	4	2	5	2	3	3	2	2	1	4	2	1	4	5
63	3	2	5	3	3	2	2	2	5	4	4	4	2	3	4	1	5	3	4	3
64	1	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
65	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4
66	4	5	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
67	1	4	4	4	4	3	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	2	2	5	5	5	3	3	5	2	2	4	4	5	2	2	4	5
69	3	4	5	5	3	5	4	5	3	4	1	3	4	1	5	4	4	4	5	4
70	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	5	4	3
71	4	5	2	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
72	4	4	2	4	2	4	5	3	4	4	1	4	4	5	4	3	4	4	5	5
73	4	4	2	4	5	5	5	2	3	4	2	5	3	2	4	4	5	5	2	5
74	5	4	3	5	4	2	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5

Base de datos de la variable calidad de servicio

Calidad de servicio																				
N	Elementos tangibles				Fiabilidad				Capacida de respuesta				Seguridad				Empatía			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1
2	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2
3	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5
4	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1
7	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4
8	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1
9	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5
11	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5
12	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2
13	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3
14	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3
15	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5
16	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5
17	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4
18	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5
19	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5
20	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4
21	1	3	5	2	2	1	1	4	5	2	3	1	3	4	1	5	4	1	4	3
22	4	5	1	3	4	3	5	4	2	4	4	4	4	3	5	2	2	1	5	1
23	1	2	3	4	1	3	5	2	5	1	3	5	1	5	4	4	5	5	3	1
24	1	2	3	4	3	1	4	2	1	1	2	4	4	5	5	3	3	5	5	2
25	2	5	1	2	5	4	3	5	2	3	3	3	2	3	4	5	4	1	1	5
26	4	2	1	1	4	3	1	1	3	2	3	1	3	4	4	3	2	2	4	5
27	1	1	2	3	3	5	3	2	4	2	4	3	1	1	5	5	4	3	4	3
28	1	3	2	3	1	2	5	3	4	5	5	2	4	1	1	1	5	5	1	2
29	2	3	5	1	2	1	2	5	4	4	4	5	4	5	3	1	2	1	3	4
30	2	3	1	3	3	1	2	2	2	3	2	3	5	5	3	1	2	5	1	4
31	4	5	5	4	3	3	1	4	3	3	5	3	3	5	3	2	2	5	5	3
32	3	2	2	3	1	4	4	5	1	4	3	2	5	3	4	2	4	1	2	2
33	1	5	4	4	3	4	1	2	4	3	5	4	1	4	1	2	3	5	2	5
34	2	1	4	3	3	2	1	5	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	1	5
35	3	4	1	4	5	3	1	5	5	2	1	3	3	4	5	3	2	5	3	2

36	4	4	2	1	3	1	3	4	2	1	3	3	5	3	4	4	4	5	4	1
37	3	3	4	4	3	2	3	5	1	2	4	1	1	3	2	3	5	3	3	5
38	5	3	1	4	5	5	4	4	1	5	3	1	5	4	5	1	1	1	5	2
39	2	4	5	1	2	4	5	3	3	3	1	2	4	3	1	1	3	2	4	1
40	1	5	5	4	5	1	4	1	3	1	3	5	3	5	5	3	1	4	2	1
41	2	2	5	4	5	1	5	1	2	2	5	2	3	5	1	2	1	3	3	3
42	3	3	2	1	4	2	5	2	4	4	2	5	4	4	5	1	5	5	2	1
43	5	2	4	1	1	5	1	3	1	3	2	1	1	4	4	5	1	1	5	1
44	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	1	1
45	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2
46	1	1	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1
47	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1
48	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	3	1
50	3	2	3	4	1	2	1	2	1	1	2	2	4	1	1	1	1	2	1	2
51	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
52	1	2	1	3	1	3	3	1	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2
53	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1
54	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
55	1	5	5	5	1	2	3	3	5	5	1	1	1	3	1	4	1	3	5	2
56	4	4	4	4	4	2	4	5	4	1	1	3	4	1	3	5	2	2	4	4
57	5	4	2	2	4	4	2	3	5	3	2	3	2	1	1	5	5	4	4	2
58	5	3	4	5	3	1	1	1	4	3	4	5	1	1	4	4	4	3	2	1
59	4	3	5	2	5	5	4	3	2	2	4	5	3	4	5	2	4	2	4	5
60	4	4	3	2	3	5	2	5	1	4	1	5	4	3	1	2	5	1	3	5
61	2	1	1	2	5	5	4	2	2	4	1	3	1	2	3	5	4	5	1	3
62	5	2	5	2	5	4	1	5	4	4	4	3	3	5	2	1	2	1	1	5
63	1	1	3	2	4	3	1	2	4	4	2	3	4	5	5	5	2	4	5	5
64	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4
65	5	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4
67	2	4	4	2	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	2	4	4	3	4
68	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	3	5	3	2	5	2	2	5
69	4	3	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4
70	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	4	5
71	2	5	1	4	3	3	1	1	2	3	1	5	3	2	3	4	2	3	1	4
72	5	2	4	2	1	5	4	2	5	4	4	1	1	3	2	5	1	3	2	2
73	3	3	2	1	5	2	4	3	4	5	2	4	2	3	2	1	1	4	4	1
74	4	5	4	4	4	3	1	1	2	5	1	3	5	3	1	3	2	3	4	1

Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Decreto de Equidad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Gobierno Universitario de la Universidad César Vallejo"

Lima, 11 de noviembre del 2020.
Carta P. 098-2020-EPO-UCV (N. POSICIÓN) - 11

Se
Nublyda Adrian Cuchiari Inchausti
MAYOR
MUNICIPALIDAD DISTRITO DE ESTUPEDE

En mi mejor consideración:

Es grato de haberme escrito para solicitar la BECA DE ESTUDIOS DE GRADUACIÓN con el DISEÑO 40512742 y con código de matrícula 2002344102, a fin de continuar con el programa de INVESTIGACIÓN GESTIÓN PÚBLICA que es el resultado de mi investigación y el resultado de la gestión de MAESTRÍA, en el proceso de desarrollo de la tesis de investigación.

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Estupede - 0400 - 0020

Con fines de investigación académica, respecto a su gestión y a una compañía, permitiendo nuestra institución, a fin de que pueda obtener información en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra institución INVESTIGACIÓN PÚBLICA Y GESTIÓN PÚBLICA, tiene el compromiso de atender a su solicitud, en los términos de esta solicitud, luego de haber finalizado el mes con el desarrollo de nuestra institución.

Agradeciendo la puntualidad de su atención al presente, hago presente que quedo a su disposición para expresar los comentarios de su mayor conveniencia.

Atentamente



Dr. Carlos Ventura D'Almeida
JEFE
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FELRE LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Anexo 9: Evidencias

